

# VU Research Portal

## Zorgen gedeeld: Onderzoek naar dienstverlening aan oudere migranten in Amsterdam van Dijk, Joannemie

2004

### **document version**

Publisher's PDF, also known as Version of record

[Link to publication in VU Research Portal](#)

### **citation for published version (APA)**

van Dijk, J. (2004). *Zorgen gedeeld: Onderzoek naar dienstverlening aan oudere migranten in Amsterdam*. (Onderzoeksrapporten Wetenschapswinkel Vrije Universiteit; No. 0405).

### **General rights**

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal ?

### **Take down policy**

If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

### **E-mail address:**

[vuresearchportal.ub@vu.nl](mailto:vuresearchportal.ub@vu.nl)

# Zorgen gedeeld

Onderzoek naar dienstverlening aan oudere migranten in Amsterdam

Doctoraalscriptie Culturele Antropologie en Sociologie der Niet-Westerse samenlevingen  
Faculteit der Sociaal Culturele Wetenschappen  
Vrije Universiteit  
Amsterdam, mei 2004

Joannemie van Dijk  
Begeleider: Dr. E. Bartels  
Meelezer: Drs. B. G. Keuper  
Opdrachtgever: SOM

Dienst Communicatie  
Wetenschapswinkel

Via de Wetenschapswinkel Vrije Universiteit kunnen non-profitorganisaties onderzoek laten uitvoeren of advies inwinnen bij de Vrije Universiteit. Kijk op [www.vu.nl/wetenschapswinkel](http://www.vu.nl/wetenschapswinkel).

Dit gebonden verslag is te bestellen voor €13,40 (incl. verzendkosten). Een digitale versie verstrekken wij kosteloos. U kunt uw bestelling via e-mail sturen naar [wetenschapswinkel@dienst.vu.nl](mailto:wetenschapswinkel@dienst.vu.nl) o.v.v. uw volledige naam en adres en het te bestellen rapportnummer: 0405. U kunt ook telefonisch bestellen. Ons telefoonnummer is 020-4445650.



# Inhoudsopgave

Voorwoord	5
Samenvatting	7
<b>1 Inleiding</b>	<b>9</b>
1.1 Achtergrond	9
1.2 Doel- en vraagstelling	10
1.2.1 Doelstelling	10
1.2.2 Onderzoeksvraag	10
1.2.3 Deelvragen	11
1.3 Methodische verantwoording	12
1.3.1 Onderzoeksstrategie	12
1.3.2 Onderzoeksmethoden	14
1.3.3 Methode van analyse	14
1.4 Indeling scriptie	
<b>2 Theoretische achtergrond</b>	<b>17</b>
2.1 Introductie	17
2.2 Begrippenkader	17
2.3 Literatuurbespreking interculturele dienstverlening	19
2.3.1 Algemene versus cultuurspecifieke benadering	20
2.3.2 Machtsaspect in dienstverleningsrelaties	23
2.4 Invalshoek	24
<b>3 'Huisbezoek- en dienstverleningsproject allochtone ouderen'</b>	<b>27</b>
3.1 Introductie	27
3.2 Het project	27
3.2.1 Doelstelling en doelgroep	27
3.2.2 Werkwijze	28
3.2.3 Ontwikkelingen	30
<b>4 Dienstverlening aan oudere migranten en beperkingen</b>	<b>33</b>
4.1 Introductie	33
4.2 In het veld ervaren beperkingen en knelpunten	33
4.2.1 Taal	33
4.2.1.1 Verstaan en spreken	34
4.2.1.2 Lezen en schrijven	35
4.2.2 Tijd	36
4.2.3 Aard van hulpvragen en problematiek	39
4.2.3.1 Oorzaak	40
4.2.3.2 Inhoud	41
4.2.3.3 Wijze van presenteren	46
4.2.4 Verwachtingen van migranten over dienstverlening	47
4.2.5 Houding van dienstverleners	49
4.2.6 Organisatie van de dienstverlening	51
4.3 Conclusie	54
<b>5 Dienstverlening aan oudere migranten en mogelijkheden</b>	<b>59</b>
5.1 Introductie	59
5.2 In het veld ervaren mogelijkheden	59
5.2.1 Taal	59
5.2.2 Bekendheid en bereik	60
5.2.2.1 Huisbezoeken door intermediairs	61
5.2.2.2 Zelforganisaties	62
5.2.3 Toegankelijkheid	63
5.2.3.1 Intermediairs	64
5.2.3.2 Allochtone dienstverleners	65

5.2.3.3	Zelforganisaties	66
5.2.3.4	Inspringen op behoeften	67
5.2.4	Kennisopbouw	68
5.3	Conclusie	69
<b>6</b>	<b>Conclusies en aanbevelingen</b>	<b>73</b>
6.1	Introductie	73
6.2	Samenvatting en conclusies	73
6.3	Aanbevelingen	75
6.3.1	Voorlichtingsmateriaal	75
6.3.2	Interdisciplinaire samenwerking	76
6.3.3	Ondersteuning mantelzorg	76
6.3.4	Samenwerking met zelforganisaties	76
6.3.5	Intermediairs	76
6.3.6	Allochtone dienstverleners	76
6.3.7	Papierwerk en financiën	77
	Epiloog	79
	Bronnen	81
	Bijlagen	85
	Bijlage 1: Basispakket	85
	Bijlage 2: Topiclijst interview	86
	Bijlage 3: Enquêteformulier	88
	Bijlage 4: Vragenlijst intermediairs	90

## Voorwoord

Gedurende mijn studie Culturele Antropologie aan de Vrije Universiteit werd mij steeds duidelijker dat de Nederlandse samenleving met haar rijkdom aan verschillende culturen een onuitputtelijke bron van onderzoek is. Vraagstukken op uiteenlopende gebieden zoals gezondheid, onderwijs en huisvesting voor minderheden, vragen mijns inziens om onderzoek dat kan leiden tot beter inzicht in en verbetering van actuele problematiek in onze multiculturele samenleving.

In het kader van mijn afstudeeronderzoek en scriptie wilde ik mij graag verdiepen in een concreet maatschappelijk vraagstuk in onze eigen multiculturele samenleving. Eén van mijn voornaamste interesses ligt op het gebied van de ondersteuning van minderheden daar waar zij dat behoeven. Daarnaast heeft een kennismaking met de Sociale Gerontologie er tijdens mijn studie mede toe geleid dat de leeftijdscategorie ouderen in het bijzonder mijn belangstelling heeft. Via de Wetenschapswinkel van de Vrije Universiteit kwam ik een onderzoeksvraag op het spoor van Stichting Ontwikkeling en Ondersteuning van Maatschappelijke Dienstverlening (SOM)<sup>1</sup> in Amsterdam, die goed aansloot bij mijn interesses. Bij deze stichting bestond behoefte aan onderzoek naar de ervaringen van dienstverleners met het geven van hulp, advies en begeleiding aan oudere migranten in Amsterdam. Deze scriptie is het resultaat van het onderzoek dat ik hiernaar verrichtte.

Graag wil ik iedereen bedanken die een bijdrage heeft geleverd aan de totstandkoming van deze scriptie.

Leiden, mei 2004  
Joannemie van Dijk, student Culturele Antropologie

---

<sup>1</sup> Stichting Ontwikkeling en Ondersteuning van Maatschappelijke Dienstverlening, Wibautstraat 3 (Wibauthuis), 1091 GH Amsterdam, Tel: 020 - 561 12 99, Fax: 020 - 468 24 77, E-mail: [info@somamsterdam.nl](mailto:info@somamsterdam.nl)





## Samenvatting

Oudere migranten vormen een deel van de doelgroep van het Ouderenwerk in Amsterdam. Bij de Wijkposten voor Ouderen kunnen zij terecht voor informatie, hulp en advies bij het ouder worden. Toen enige jaren geleden gesignaleerd werd dat de bekendheid en het bereik van de dienstverlening onder migrantenouderen schaars was, initieerde SOM een project om deze ouderen beter te bereiken. De huisbezoeken die in dat kader door intermediairs worden afgelegd werpen vruchten af. Doordat taal- en cultuurverschillen tussen deze ouderen en de dienstverlening door de intermediair overbrugd kunnen worden, wordt de toegankelijkheid van de dienstverlening en de kennisvoorziening van migrantenouderen vergroot. Om de migrantenouderen beter te bereiken en helpen worden naast de huisbezoeken ook informatiebijeenkomsten georganiseerd, wordt meertalig voorlichtingsmateriaal verspreid, zijn allochtone dienstverleners aangenomen en kregen ouderenwerkers bijscholing op het gebied van intercultureel werken. Deze ontwikkelingen hebben geleid tot een toename van het bereik en de toegankelijkheid van het Ouderenwerk onder migrantenouderen.

Door de groeiende groep migrantencliënten neemt de ervaring van dienstverleners op de Wijkposten voor Ouderen met intercultureel dienstverlenen toe. De voorstellingen en ideeën van de ouderenwerkers over de mogelijkheden en beperkingen die hiermee gepaard gaan staan in deze scriptie centraal. Het onderzoek waaruit deze scriptie is voortgekomen is uitgevoerd aan de hand van een theoretische benadering die is ontwikkeld aan de hand van een behandeling van wetenschappelijke literatuur over interculturele hulp- en dienstverlening. Vanuit deze theoretische benadering met een dynamisch cultuurbegrip als uitgangspunt is de onderzoeksvraag beantwoord, die luidde: *Welke voorstellingen en ideeën over de dienstverlening aan oudere migranten leven er onder medewerkers van de Wijkposten voor Ouderen in Amsterdam op basis van hun ervaringen met het geven van hulp, advies en begeleiding aan deze ouderen?*

Ouderenwerkers ervaren communicatieproblemen als het grootste en meest voorkomende knelpunt in de dienstverlening aan oudere migranten. Doordat veel migrantenouderen kampen met een slechte beheersing van de Nederlandse taal is er vaak sprake van een beperkte zelfredzaamheid. Dit resulteert in een veelheid van hulpvragen onder deze cliënten en een taalbarrière tussen hen en de dienstverleners. Mogelijkheden om deze taalproblematiek te beperken en overbruggen vinden ouderenwerkers met name in het inschakelen van tolken, zowel bekenden van de cliënt als via de Tolkentelefoon, op sommige wijkposten in allochtone ouderenwerkers en in intermediairs. Een andere beperking die ervaren wordt is het tijdgebrek in de dienstverlening, terwijl het helpen van migrantenouderen tijdsintensief is door taalproblemen, onbekendheid met voorzieningen, de noodzaak om het vertrouwen van de cliënt te winnen en de vaak opgelopen en complexe problematiek van deze ouderen. Deze komt veelal voort uit een combinatie van taalproblemen, een lage sociaal-economische positie, grote afhankelijkheid en slechte huisvesting. De grote afhankelijkheid van beperkt zelfredzame migrantenouderen maakt het voor de dienstverleners soms lastig om het in het Ouderenwerk geldende uitgangspunt om samen met de ouderen in plaats van voor de ouderen te werken, toe en aan te passen. Aangezien veel oudere migranten bij het ouder worden ondersteund worden door kinderen of andere naasten, die niet altijd voldoende uitgerust zijn met de kennis en kunde die voor deze vaak zware taak nodig is, is ondersteuning van mantelzorgers van groot belang.

Belangrijke aandachtspunten voor adequaat bereik en toegankelijkheid van de dienstverlening voor oudere migranten zien ouderenwerkers in samenwerking met andere disciplines binnen de hulp- en dienstverlening en met zelforganisaties van migranten. Contact met deze organisaties vormt een belangrijke sleutel tot het vergroten van het bereik van de doelgroep en het inzicht in hun welzijnsbehoeften en leefsituatie. Zo worden er bijvoorbeeld goede ervaringen opgedaan met het organiseren van spreekuren van ouderenwerkers op de locatie van een zelforganisatie en het

in samenwerkingsverband opzetten van voorlichtingsbijeenkomsten voor migrantenouderen. Een andere belangrijke rol in het vergroten van de bekendheid en de toegankelijkheid van het Ouderenwerk onder migrantenouderen wordt door de dienstverleners toegekend aan de inzet van intermediairs. Zij bieden een waardevolle mogelijkheid om taal- en cultuurverschillen te overbruggen en de drempel van de dienstverlening voor oudere migranten te verlagen.

Ook ervaren ouderenwerkers mogelijkheden in het verdiepen van kennis van culturele achtergronden en intercultureel werken om een goede dienstverlening aan migrantenouderen te kunnen bieden. Deze kennis wordt als een pluspunt ervaren en kan de dienstverlening versoepelen en verdiepen. Maar het wordt door de meeste ouderenwerkers niet als een eerste vereiste gezien, in tegenstelling tot wat als het voornaamste criterium van goede dienstverlening gezien wordt, namelijk het op basis van respect en betrokkenheid open staan voor elke individuele cliënt. Op deze fundering van goede (interculturele) dienstverlening bieden de inzet van intermediairs, allochtone dienstverleners en het organiseren van voorlichtingsbijeenkomsten voor migrantenouderen en interculturele scholing voor dienstverleners belangrijke mogelijkheden om kwalitatieve en adequate dienstverlening aan alle cliënten van het Ouderenwerk te bieden.

# 1 Inleiding

## 1.1 Achtergrond

Nederland vergrijst. In Amsterdam zal het totale aantal ouderen in de komende twintig jaar naar verwachting met ongeveer een kwart toenemen (CABO, 2003). Hoewel het aantal allochtone ouderen in Nederland vooralsnog vrij klein is, zal met name deze groep ouderen enorm groeien. Momenteel hebben ongeveer 24.500, ofwel 16 procent van de Amsterdamse 55-plussers een migrantenachtergrond. In 2030 zal dat naar schatting zijn opgelopen tot ruim 80.000 oudere migranten, 36 procent van het totale aantal Amsterdamse ouderen (Dienst Onderzoek en Statistiek Gemeente Amsterdam, 2003).

In onze hedendaagse samenleving hebben veel ouderen de wens om op zichzelf te blijven wonen zolang dat kan. De gemeente Amsterdam springt in op deze behoefte en formuleerde als één van haar doelstellingen dat ouderen zo lang mogelijk zelfstandig moeten kunnen blijven wonen. Om ouderen hiertoe in staat te stellen is het van belang dat zij de mogelijkheid hebben om informatie, hulp en advies in te roepen. Hiervoor kunnen zij terecht bij de Wijkposten voor Ouderen. De Wijkpost voor Ouderen is een laagdrempelige voorziening van waaruit dienstverlening geboden wordt aan alle Amsterdamse ouderen.<sup>2</sup> In elk stadsdeel bevindt zich ten minste één Wijkpost voor Ouderen. De doelgroep kan bij de dienstverleners die hier werkzaam zijn, de ouderenwerkers, aankloppen voor informatie en advies over vele onderwerpen, zoals hulp in huis, maaltijdverstrekking en huisvesting. Ook wordt hulp geboden bij het aanvragen van de vele diensten die voor de ouderen beschikbaar zijn. Op alle wijkposten wordt het zogenaamde 'Basispakket' aangeboden.<sup>3</sup> Dit pakket aan voorzieningen maakt deel uit van het brede aanbod van voorzieningen in Amsterdam waarvan zelfstandig wonende ouderen gebruik kunnen maken.

In het beleid van de gemeente Amsterdam worden enkele kwetsbare groepen onderscheiden. Aan deze groepen moet extra aandacht besteedt worden. Eén ervan wordt gevormd door de oudere migranten, omdat gebleken is dat deze groeiende groep in veel opzichten slechter af is dan hun autochtone leeftijdsgenoten. Oudere Amsterdammers met een migrantenafkomst vormen een kwetsbare groep aangezien een groot deel van hen op gebieden als sociaal-economische positie, taalbeheersing, huisvesting en gezondheid in een achterstandspositie verkeert. Het merendeel van de oudere migranten woont zelfstandig. Zij kunnen hierbij ondersteund worden door de verschillende voorzieningen. Uit recent onderzoek van het Centrum Advies en Beleid Oudere migranten (CABO) in Amsterdam is gebleken dat de behoeften van oudere migranten voor een groot deel gelijk zijn aan die van autochtone ouderen.<sup>4</sup> Oudere migranten maken echter relatief weinig gebruik van de beschikbare voorzieningen. Toen dit een aantal jaar geleden gesignaleerd werd ondernam Stichting Ontwikkeling en Ondersteuning van Maatschappelijke Dienstverlening (SOM) initiatief gericht op het vergroten van de toegankelijkheid van de wijkposten en het voorlichten van oudere migranten over reguliere voorzieningen. De doelstelling van SOM is zorgen voor toegankelijkheid van het aanbod van voorzieningen voor alle Amsterdamse ouderen.

---

<sup>2</sup> Onder 'ouderen' worden personen met een leeftijd van 55 jaar of ouder verstaan.

<sup>3</sup> Het Basispakket is sinds 2003 operationeel en werd opgesteld naar aanleiding van de behoefte van oudere Amsterdammers aan een eenduidig en minimum aanbod aan voorzieningen in alle stadsdelen. Het Basispakket bestaat uit de volgende negen functies: Voorlichting, Informatie en Advies, Regiefunctie, Hulp bij Algemene Dagelijkse Levensverrichtingen, Wonen, Welzijnsactiviteiten, Inkomen, Veiligheid, Mobiliteit en Belangenbehartiging. Deze welzijnsfuncties zijn opgedeeld in 16 producten, te vinden in Bijlage 1.

<sup>4</sup> CABO presenteerde in november 2003 de resultaten van het onderzoek '*...en dit hebben oudere migranten in Amsterdam nodig! Een ontmoeting van vraag en aanbod*'. Hierin is bekeken hoe het huidige Basispakket van welzijnsvoorzieningen aansluit bij de behoeften van oudere migranten en welke aanpassingen en aanvullingen kunnen zorgen voor een betere afstemming van vraag en aanbod van voorzieningen die ouderen minimaal nodig hebben om zelfstandig te kunnen blijven wonen. Tevens wordt antwoord gegeven op de vraag hoe ouderen migranten het beste kunnen worden voorgelicht over de voorzieningen.

Om de toegang tot de voorzieningen te verbeteren voor oudere migranten heeft SOM verschillende stappen ondernomen. Zo zijn er een aantal allochtone medewerkers aangenomen op wijkposten voor ouderen, om de drempel van deze voorziening voor migrantenouderen te verlagen. Tevens kregen medewerkers van wijkposten training in het werken met ouderen met verschillende culturele achtergronden. Daarnaast is er een groep van intermediairs met diverse culturele achtergronden aangesteld en bijgeschoold. Deze intermediairs bezoeken oudere migranten van vijftig jaar en ouder en zijn goed bekend met hun taal en culturele achtergrond, in de meeste gevallen doordat deze dezelfde is als die van de ouderen. Het doel van deze huisbezoeken is het informeren van oudere migranten in hun eigen taal over voorzieningen, het inventariseren van onder hen spelende problematiek en hen zo nodig verwijzen naar het Ouderenwerk. Ook is er voorlichtingsmateriaal ontwikkeld dat in verschillende talen informatie geeft over het zorgaanbod waar de ouderen gebruik van kunnen maken.

Momenteel is het tijd voor reflectie. Bij SOM bestaat de behoefte aan inzicht in de ervaringen van wijkpostmedewerkers met de dienstverlening aan oudere migranten. Men wil antwoord op vragen als: wat zijn de ervaringen van wijkpostmedewerkers met het geven van advies, hulp en begeleiding aan oudere migranten; hoe ervaren deze medewerkers het inzetten van intermediairs om migranten ouderen beter te bereiken; welke knelpunten in de dienstverlening aan oudere migranten ervaren zij; en hoe kan de dienstverlening verbeterd worden? Om inzicht te krijgen in de antwoorden op deze vragen heeft SOM de Wetenschapswinkel van de Vrije Universiteit benaderd. Het onderzoek dat hieruit voortkwam resulteerde in deze scriptie. In de volgende paragraaf worden de doel- en vraagstelling van het onderzoek beschreven.

## **1.2 Doel- en vraagstelling**

### **1.2.1 Doelstelling**

Het onderzoek is uitgevoerd voor SOM teneinde het vergroten van inzicht in de ervaringen van medewerkers van de Wijkposten voor Ouderen met dienstverlening aan oudere migranten. De mogelijkheden en beperkingen die zij ervaren worden geïnventariseerd. Op basis van de gevonden knelpunten worden aanbevelingen voor verbetering van de dienstverlening geformuleerd. De doelstelling van het onderzoek is het optimaliseren van de dienstverlening aan oudere migranten aan de hand van inzicht in de ervaringen van de medewerkers van de Wijkposten voor Ouderen met oudere migranten.

### **1.2.2 Onderzoeksvraag**

Naar aanleiding van de hierboven genoemde doelstelling is voor het onderzoek de volgende vraagstelling geformuleerd:

*Welke voorstellingen en ideeën over de dienstverlening aan oudere migranten leven er onder medewerkers van de Wijkposten voor Ouderen in Amsterdam op basis van hun ervaringen met het geven van hulp, advies en begeleiding aan deze ouderen?*

Met deze onderzoeksvraag als uitgangspunt is onderzocht welke ervaringen er in de praktijk op de wijkposten zijn opgedaan met dienstverlening aan oudere migranten, wat de mogelijkheden en beperkingen zijn van de bestaande vorm van dienstverlening en hoe de dienstverlening kan worden verbeterd.

De focus van het onderzoek ligt op het in kaart brengen van de voorstellingen die wijkpostmedewerkers hebben over mogelijkheden en beperkingen van de dienstverlening aan oudere migranten, op basis van hun ervaringen in dit werkveld. Het gaat om ervaringen betreffende de aard van de verschillende vragen en problemen van de ouderen, de wijze waarop deze gepresenteerd worden door deze cliënten, de verwachtingen van cliënten over de dienstverlening, de communicatie met allochtone cliënten, de ernst en de oorzaken van problemen en de tijd die de dienstverlening aan verschillende cliënten in beslag neemt. Er wordt gekeken naar de rol die de verschillende culturele achtergronden van cliënten op al deze punten spelen.

Ook wordt onderzocht welke voorstellingen er onder wijkpostmedewerkers leven, op basis van hun ervaringen, op het gebied van de inzet van intermediairs om de toegankelijkheid van de wijkpost te vergroten, de rol van contacten met zelforganisaties en de ervaringen met speciaal op oudere migranten toegesneden voorzieningen zoals vertaald voorlichtingsmateriaal, aanwezigheid van allochtone ouderenwerkers en cursussen op het gebied van interculturele dienstverlening.

Ook wordt er gezocht naar antwoord op de vraag of wijkpostmedewerkers veranderingen hebben ervaren in de dienstverlening aan oudere migranten over de afgelopen jaren. Is er verschil tussen heden en verleden wat betreft de mate waarin de ouderen hun weg naar de wijkpost weten te vinden? Hierbij is er specifiek aandacht voor de rol die de inzet van intermediairs hierin speelt. Middels verkenning van de mogelijkheden en beperkingen die ouderenwerkers ervaren in de dienstverlening aan oudere migranten worden in dit onderzoek punten voor verbetering van deze dienstverlening opgespoord.

De doelgroep van de dienstverlening waar het in dit onderzoek om gaat, betreft oudere migranten in Amsterdam. Dit is een grote en zeer diverse groep. Er kan uiteraard niet gesproken worden van 'de' Amsterdamse migrantenoudere. Er zijn allereerst verschillen tussen etnische groeperingen, zoals Turken, Marokkanen en Chinezen. Er zijn ook verschillen binnen etnische groeperingen, zoals verschillen op religieus gebied, op sociaal-economisch gebied en ook wat betreft de woonsituatie en de voorzieningen in de verschillende stadsdelen, die allen een rol kunnen spelen in de dienstverlening. In dit onderzoek worden de ervaringen van wijkpostwerkers niet specifiek per allochtone groep onderzocht. Daar waar duidelijke verschillen naar voren komen in de problematiek zal dit onderscheid echter van belang zijn. Ditzelfde geldt voor verschillen tussen stadsdelen, die van invloed kunnen zijn op de diverse problematiek van de ouderen.

Hoewel er in de dienstverlening altijd sprake is van twee betrokken partijen die in contact treden met elkaar, de dienstverlener en de cliënt, ligt de focus van dit onderzoek enkel op de kant van de eerste partij, die van de dienstverleners. De ervaringen en voorstellingen van de oudere migranten op het gebied van de dienstverlening vanuit de wijkposten komen, in tegenstelling tot die van de dienstverleners, in dit onderzoek niet aan bod. Voor die kant van het verhaal wordt verwezen naar het hiervoor al genoemde onderzoek '...en dit hebben oudere migranten in Amsterdam nodig! Een ontmoeting van vraag en aanbod' van het CABO.<sup>5</sup> Evenals in dat onderzoek ligt de focus hier op de problematische kant en de hulpbehoefendheid onder oudere migranten. Gegeven de invalshoek van de dienstverlening gaat het namelijk om diegenen die hulp, advies en begeleiding nodig hebben. Het is dan ook noodzakelijk om te benadrukken dat gezien het kader van dit onderzoek slechts een deel van de situatie van migrantenouderen belicht wordt, te weten de hulpbehoefendheid, en dat deze landgenoten uiteraard een veel bredere aandacht verdienen.

### 1.2.3 Deelvragen

Om tot een antwoord op de onderzoeksvraag te komen, zijn de volgende deelvragen geformuleerd:

*A - Welke beperkingen ervaren medewerkers van de Wijkposten voor Ouderen in de dienstverlening aan oudere migranten?*

Deze deelvraag is gericht op het verkrijgen van inzicht in de knelpunten en beperkingen die medewerkers van de wijkposten signaleren met betrekking tot de dienstverlening aan oudere migranten. Er is aandacht voor knelpunten met betrekking tot de communicatie met migrantenouderen, het tijdsaspect, de aard van de hulpvragen, verwachtingen van de doelgroep, de houding van dienstverleners en de organisatie.

*B - Welke mogelijkheden ervaren medewerkers van de Wijkposten voor Ouderen in de dienstverlening aan oudere migranten?*

---

<sup>5</sup> Ibid.

Deze deelvraag is gericht op het verkrijgen van inzicht in de pluspunten en mogelijkheden die wijkpostmedewerkers ervaren in de huidige manier van dienstverlening aan oudere migranten. Mogelijkheden ten aanzien van de communicatie met migrantenouderen, het verbeteren van de bekendheid, het bereik en de toegankelijkheid van het Ouderenwerk onder deze doelgroep en het verdiepen van kennis worden behandeld. Binnen deze deelvraag is er aandacht voor de ervaringen met deskundigheidsbevordering, banden met zelforganisaties, voorlichtingsbijeenkomsten en intercultureel voorlichtingsmateriaal. Tevens is er specifiek aandacht voor de ervaringen van wijkpostmedewerkers met de inzet van intermediairs.

*C - Op welke punten kan de dienstverlening aan oudere migranten vanuit de Wijkposten voor Ouderen verbeterd worden?*

Nadat onder de vorige deelvragen geïnventariseerd is welke mogelijkheden en beperkingen ouderenwerkers signaleren in de dienstverlening aan oudere migranten en onder andere welke ervaringen er bestaan met de inzet van intermediairs, worden punten voor verbetering van deze dienstverlening opgespoord. Er worden suggesties gedaan voor de ontwikkeling en verbetering van de dienstverlening aan oudere migranten vanuit de wijkposten in Amsterdam.

### 1.3 Methodische verantwoording

#### 1.3.1 Onderzoeksstrategie

Het voornaamste doel van dit onderzoek is het verwerven van inzicht in de voorstellingen die leven onder medewerkers van de Wijkposten voor Ouderen over de dienstverlening die zij uitoefenen aan oudere migranten in de Amsterdamse context, op basis van hun ervaringen hiermee, teneinde deze dienstverlening te kunnen optimaliseren. De medewerkers van de wijkposten vormen de onderzoeksgroep. Om de vraagstelling van het onderzoek te beantwoorden is veldonderzoek uitgevoerd. Door onderzoek in het veld kunnen gedragingen, opvattingen en 'producten' van de onderzoeksgroep worden beschreven, geïnterpreteerd en verklaard ('t Hart et al. 1998: 265). Er zijn gegevens verzameld door bezoek aan verschillende werkplekken, gesprekken uiteenlopend van kort en informeel tot deels gestructureerde interviews, deelname aan activiteiten als huisbezoeken, gesprekken en vergaderingen, een enquête onder een grote groep dienstverleners en verzameling van velddocumenten.

#### 1.3.2 Onderzoeksmethoden

Het verrichte onderzoek is te verdelen in de volgende onderzoeksmethoden: participerende observatie, deels gestructureerde interviews, analyse van velddocumenten, een breed reikende enquête en literatuurstudie. Hieronder volgt een beschrijving van deze methoden.

Ter voorbereiding op het veldonderzoek is literatuurstudie verricht. In het volgende hoofdstuk wordt hiervan een overzicht gegeven. Wat met name uit veel literatuur naar voren komt, is dat oudere migranten in Nederland relatief aanzienlijk minder gebruik maken van de voorzieningen in de ouderenzorg dan autochtone ouderen (zie bijvoorbeeld Beljaarts en Verweij, 1995 en 1997; De Graaff, 1996; Prakken, 1993; CABO, 2003; FORUM, 2003). Factoren die, in samenspel, een verklaring kunnen geven voor het geringe voorzieningengebruik van oudere migranten zijn: communicatieproblemen, dilemma's over remigratie, lage inkomenspositie, onbekendheid met het aanbod van voorzieningen, slechte toegankelijkheid van voorzieningen door gebrek aan afstemming tussen vraag en aanbod en opvang door kinderen of verwachtingen daaromtrent (Beljaarts en Verweij, 1995: 82-86).

In het veld zijn interviews uitgevoerd met achttien medewerkers van Wijkposten voor Ouderen. De keuze voor de verschillende wijkposten is gemaakt in overleg met de opdrachtgever. Hierbij stond voorop dat het verzamelen van informatie zoveel mogelijk in verschillende stadsdelen zou plaatsvinden. Er werd dan ook hooguit één wijkpost per stadsdeel benaderd. De keuze voor de verschillende medewerkers is gemaakt in overleg met teamleiders op basis van beschikbaarheid en bereidwilligheid van medewerkers. De interviews vonden plaats op de werkplek en duurden

gemiddeld anderhalf uur. Aan de hand van een topiclijst (te vinden in bijlage 2) werden verschillende onderwerpen aangekaart door middel van open vragen. Voor de registratie van de interviews is gebruik gemaakt van bandopname. Mijns inziens zorgde het gebruik van een dictafoon duidelijk voor een toegevoegde waarde. Dankzij dit hulpmiddel hoefde tijdens het interview niet intensief genoteerd te worden en kon alle aandacht gericht worden op de antwoorden van de geïnterviewde en het doorvragen wanneer bepaalde onderwerpen verder uitgediept dienden te worden. Voor aanvang van het interview werd de medewerker gevraagd om toestemming voor het gebruik van een dictafoon. Ook werd duidelijk gemaakt dat er een verslag van het interview gemaakt en teruggekoppeld zou worden. Hierdoor konden eventuele opmerkingen en aanvullingen van de respondent naderhand alsnog verwerkt worden.

Een goede manier om een beeld te krijgen van de dagelijkse gang van zaken in de dienstverlening aan oudere migranten is het meedraaien op de werkvloer. Er is participerende observatie uitgevoerd bij uiteenlopende gelegenheden in het veld. Er vond aanwezigheid plaats bij verschillende werkzaamheden van medewerkers van de Wijkposten voor Ouderen, zoals cliëntcontacten op inloopsprekuren, afspraken, huisbezoeken en telefonisch spreekuur. Ook werd gelet op de overdracht van informatie tussen intermediair en wijkpostmedewerker. Tevens is door meeloopdagen deelgenomen aan de werkzaamheden van zeven intermediairs voor verschillende culturele groepen. De intermediairs werden vergezeld gedurende hun werkdag op huisbezoeken bij oudere migranten. Zeer opvallend was dat het merendeel van de bezochte oudere migranten niet bekend was met het bestaan van de Wijkpost voor Ouderen.

Gezien de omvang van de onderzoeksgroep, die zoals gezegd bestaat uit alle medewerkers van de Wijkposten voor Ouderen die dienstverleners aan oudere migranten in de zestien stadsdelen van Amsterdam, is ervoor gekozen om middels een enquête zoveel mogelijk medewerkers te bereiken. Doel van de enquête was het inventariseren van voorstellingen en ideeën van wijkpostmedewerkers over de dienstverlening aan oudere migranten. Met betrekking tot dit onderwerp heeft de enquête als onderzoeksmethode mijns inziens zowel voor- als nadelen. De anonimiteit van de respondent kan nadelig zijn. Deze zou ertoe kunnen leiden dat mensen antwoorden geven die ze niet (geheel) menen. Er kan een discrepantie zijn tussen de antwoorden die mensen invullen en de antwoorden die ze in een face-to-face situatie zouden vertellen. De antwoorden uit de enquête waren echter niet zeer afwijkend van de informatie die ik in de persoonlijke contacten met wijkpostmedewerkers verkreeg. Een ander nadeel van enquêteonderzoek is het risico dat men vragen soms niet of slechts gedeeltelijk beantwoordt. Bovendien ontbreekt de mogelijkheid om door te vragen wanneer verheldering gewenst is. Tegenover deze nadelen staan grote voordelen. Middels een enquête kan een grote onderzoeksgroep binnen korte tijd bereikt worden. Ook heeft de hierboven als nadeel genoemde anonimiteit een groot voordeel: de afwezigheid van de onderzoeker kan mensen ertoe zetten om zich vrijer uit te laten en moeilijke gevoelens en zienswijzen ten aanzien van migranten te beschrijven. Delicate antwoorden zoals politiek incorrecte of generaliserende opmerkingen kunnen door de gewaarborgde anonimiteit makkelijker geuit worden. Bovendien kan de respondent de vragenlijst invullen op een moment dat hem schikt. Hierbij heeft men tevens de kans om zich over bepaalde vragen te bezinnen. De enquête (te vinden in bijlage 3) is in januari en februari uitgevoerd over alle Amsterdamse wijkposten. In totaal hebben zestig medewerkers aan de enquête deelgenomen. Om een zo hoog mogelijke respons te bewerkstelligen kunnen verschillende tactieken gebruikt worden (De Schampheleire en Van Looveren, 1995: 88-91). In dit onderzoek is gekozen voor combinatie van verschillende responsverhogende middelen. Ten eerste werd de enquête voorafgegaan door een heldere begeleidende brief waarin het belang van medewerking werd gemotiveerd. Daarnaast was de opstelling van het vragenformulier overzichtelijk en kon het aantal vragen in vier pagina's gevat worden. Respondenten ontvingen het vragenformulier via hun leidinggevende en werden verzocht het binnen drie weken te retourneren. Aan het eind van de tweede week ontvingen zij een aanmaningsbrief, om de non-responsgroep onder hen alsnog aan te sporen tot medewerking.

Wat betreft de verschillende onderzoeksmethoden is ten slotte gebruikt gemaakt van velddocumenten. Schriftelijk materiaal als jaarverslagen, projectontwerpen en voortgangsrapportages boden inzicht in de ontwikkelingen in de afgelopen jaren. De wijkposten houden archieven bij met betrekking tot de hulpvragers die bij hen aankloppen. In deze dossiers wordt op een aantal wijkposten ook de culturele achtergrond van de hulpvragers vermeld. Via deze data kon inzicht verkregen worden in de ontwikkelingen in de cliëntengroep van wijkposten. Aan de hand van deze statistische gegevens kon bijvoorbeeld worden nagegaan of het aantal allochtone ouderen dat hun weg naar de wijkposten heeft weten te vinden gegroeid is, onder meer na inzet van de intermediairs en gedurende periodes waarin allochtone ouderenwerkers werkzaam waren op de posten. Deze kwantitatieve kant heeft op vrij kleine schaal aandacht gekregen, aangezien de onderzoeksvraag hoofdzakelijk vroeg om materiaalverzameling van kwalitatieve aard.

### 1.3.3 Methode van analyse

De op geluidsband vastgelegde interviews zijn in de eerste plaats letterlijk uitgetypt. Gebruik van een dictafoon bood de mogelijkheid om alle interviewdata in de exacte bewoordingen van de respondent na afloop van het interview op papier te zetten. Hierna werd de informatie uit de interviews op onderwerp gerubriceerd in een aantal categorieën. De antwoorden werden daarop bondig samengevat en tot een verslag verwerkt. Door de geïnterviewden nadien een exemplaar van dit verslag toe te zenden, werd de mogelijkheid geboden, en door een aantal van hen benut, om nog opmerkingen, wijzigingen of aanvullingen door te geven. Van de meeloopdagen met de verschillende intermediairs en ouderenwerkers zijn verslagen gemaakt. In deze verslagen is de via participerende observatie en gesprekken verkregen informatie per onderwerp uitgewerkt.

De onderzoeksdata die uit de enquête voortkwamen zijn per vraag verwerkt in een uitgebreid Excel-schema. Hierbij zijn de antwoorden steeds letterlijk overgenomen van de vragenformulieren, waardoor alle informatie in de formulering van de respondent behouden bleef. Er is voor gekozen om in deze scriptie een vrij uitvoerige presentatie van interviewfragmenten en enquêteantwoorden terug te laten komen. Uitspraken van medewerkers van de wijkposten worden letterlijk weergegeven en op die manier in hun context geplaatst. Hierdoor komen hun voorstellingen goed aan het licht en wordt de mogelijkheid geboden om inzicht te krijgen in hun beleving van het werken met allochtone ouderen, het doel van dit onderzoek. Gebruik van het computerprogramma Excel bood de mogelijkheid om de veelheid aan onderzoeksdata overzichtelijk weer te geven. Nadat alle gegevens in schema gebracht waren, kon inhoudsanalyse plaatsvinden. Er is gezocht naar verbanden die gelegd konden worden en tenslotte konden conclusies getrokken worden.

### 1.4 Indeling scriptie

Centraal in de scriptie staan de hiervoor genoemde drie deelvragen (zie 1.2.3). In de opbouw van de scriptie wordt de volgorde van deze deelvragen gevolgd. Na een hoofdstuk waarin de theoretische achtergrond van het onderzoek beschreven wordt volgt een projectbeschrijving. In elk van de hoofdstukken die daarop volgen zal één deelvraag centraal staan. De data die uit het veldonderzoek voortgekomen zijn worden per deelvraag gepresenteerd. Hiernaast worden de onderzoeksdata daar waar relevant in verband gebracht met bestaande literatuur. Aangezien het niet mogelijk is om alle verzamelde onderzoeksdata per deelvraag te presenteren, moeten de uitspraken en observaties die worden besproken gezien worden als illustrerende stukken.

Het hoofdstuk dat op deze inleiding volgt geeft de theoretische achtergrond van het onderzoek weer. Hierin worden allereerst de centrale begrippen uitgewerkt. Daarna wordt een overzicht gegeven van bestaande literatuur over interculturele dienstverlening. Hierin worden toonaangevende theorieën en opvattingen besproken over de vraag in hoeverre dienstverleners in hun dienstaanbod rekening dienen te houden met de culturele achtergrond van de cliënt. Het hoofdstuk wordt afgesloten met een weergave van de theoretische uitgangspunten die in het onderzoek en de scriptie centraal staan.



In het derde hoofdstuk wordt een beschrijving gegeven van de projecten die in gang zijn gezet om de toegang tot voorzieningen in Amsterdam voor oudere migranten te verbeteren. De achtergrond en inhoud van het door SOM geïnitieerde 'Huisbezoek- en dienstverleningsproject allochtone ouderen' worden behandeld en de verschillende onderdelen, waaronder het intermediairproject, beschreven.

In hoofdstuk vier staan de beperkingen in de dienstverlening aan oudere migranten waar wijkpostmedewerkers mee kampen centraal. De deelvraag bij dit hoofdstuk is: *Welke beperkingen ervaren medewerkers van de wijkposten in de dienstverlening aan oudere migranten?* Het zal blijken dat de grootste belemmering gevormd wordt door communicatieproblemen.

Het vijfde hoofdstuk betreft de mogelijkheden die dienstverleners ervaren ten aanzien van het bieden van adequate dienstverlening aan oudere migranten. Het uitgangspunt van dit hoofdstuk wordt gevormd door de deelvraag: *Welke mogelijkheden ervaren medewerkers van de wijkposten in de dienstverlening aan oudere migranten?* Hieruit zal blijken dat intermediairs die oudere migranten thuis bezoeken met informatie een belangrijke brugfunctie tussen deze ouderen en het Ouderenwerk uitoefenen en daarmee de bekendheid, het bereik en de toegankelijkheid van het Ouderenwerk voor deze doelgroep verbeteren.

In het daarop volgende zesde en laatste hoofdstuk worden conclusies getrokken en aanbevelingen gepresenteerd die antwoord geven op de deelvraag: *Op welke punten kan de dienstverlening aan oudere migranten verbeterd worden?* Tenslotte vormt de epiloog met opmerkingen en aanbevelingen voor vervolgonderzoek de afsluiting van de scriptie.



## 2 Theoretische achtergrond

### 2.1 Introductie

In dit hoofdstuk zal de theoretische invalshoek vanuit welke het onderzoek is uitgevoerd behandeld worden en wordt een uiteenzetting van het begrippenkader en een literatuurbespreking gegeven. Aan de hand van deze bespreking van wetenschappelijke literatuur over interculturele dienstverlening wordt een theoretische benadering ontwikkeld. Vanuit deze benadering is het onderzoek uitgevoerd. Hieronder volgt ten eerste de behandeling van het begrippenkader.

### 2.2 Begrippenkader

Een aantal begrippen dat in deze scriptie gebruikt wordt is voor meerdere interpretaties vatbaar. Hieronder volgt een uitwerking van enkele belangrijke begrippen zoals ze in deze scriptie gehanteerd worden. Dit is van belang omdat verschillende opvattingen van bepaalde begrippen, zoals het concept 'cultuur', consequenties kunnen hebben voor het beleid omtrent intercultureel dienstverlening.

#### *Dienstverlening en hulpverlening*

De termen hulpverlening en dienstverlening worden vaak door elkaar gebruikt en er bestaat geen eenduidigheid over de afbakening van beide begrippen. Van den Berg definieert hulpverlening als 'de mogelijkheid om in overeenstemming met de doeleinden van een andere persoon of groep de gedragsopties van die andere persoon of groep te verruimen' (Van den Berg, 1971: 20). Mijns inziens omvat deze beschrijving alle werkzaamheden van de onderzoeksgroep bestaande uit de medewerkers van de wijkposten. Ik kies ervoor om in dit onderzoek niet in te gaan op de discussie over een mogelijk onderscheid tussen hulp- en dienstverlening. Dat betekent dat ik, waar het de werkzaamheden van de wijkpostmedewerkers en intermediairs betreft, zal spreken van dienstverlening als zijnde het verruimen van de gedragsopties van de ander.

#### *Cultuur*

Belangrijk bij onderzoek naar cultuurverschillen in de dienstverlening is een definitie van het begrip 'cultuur'. De wijze waarop het concept cultuur gehanteerd wordt is namelijk essentieel voor de manier waarop dienstverlening aan mensen met verschillende culturele achtergronden wordt opgevat en uitgevoerd (Bartels, 2002: 15). Wanneer culturen bijvoorbeeld gezien worden als onveranderlijke, ondoorgrondelijke en geïsoleerde eenheden die zijn gekoppeld aan bepaalde groeperingen, zou dit impliceren dat dienstverlening uitsluitend door cultuurgelijken uitgeoefend kan worden of dat de culturele dimensie in de hulpverlening geen aandacht kan of hoort te krijgen. Voorafgaande aan een inhoudelijke discussie over interculturele dienstverlening is het dan ook noodzakelijk om vragen te beantwoorden als: wat is cultuur en wat verstaan we onder een culturele achtergrond?

De Amerikaanse antropoloog Geertz omschrijft cultuur als een model *van* en *voor* de werkelijkheid (Geertz, 1973: 93). Cultuur levert de mens informatie waarmee hij zich kan oriënteren in de situatie waarin hij zich bevindt. Daarmee is cultuur een model *van* de werkelijkheid. Cultuur reikt de mens tegelijkertijd ook aanwijzingen om in die omstandigheden juist te handelen, als zijnde een model *voor* de werkelijkheid. Culturele betekenissen informeren de mens dus niet alleen over zijn leefwereld, ze programmeren ook de manier waarop die informatie in het menselijk handelen wordt aangewend.

Tennekes sluit nauw aan bij deze visie en vat cultuur op als een samenhangend geheel van betekenissen dat de mens oriënteert op de werkelijkheid waarin hij leeft, hem inzicht geeft in de dingen waar het in het leven om gaat, en in de normen en waarden die zijn leven richting geven. Cultuur betreft de manier van denken, spreken en handelen zoals die binnen een bepaald sociaal verband toonaangevend is (Tennekes, 1995: 19-20). Tennekes geeft aan dat de culturele achtergrond ook gezien kan worden als een geheel aan 'kennis' dat een mens zich eigen moet maken om in verschillende situaties adequaat te kunnen handelen (Tennekes, 1992: 29). Deze kennis wordt niet enkel door mensen gereproduceerd, maar ook

bijgesteld en aangevuld met nieuwe kennis. Mensen zijn dus geen passieve cultuurdragers en cultuur is niet statisch. Zo zal bijvoorbeeld de culturele traditie van allochtonen in Nederland veranderen ten opzichte van die in het herkomstland, onder invloed van een gewijzigde maatschappelijke situatie en nieuwe interpretatiekaders (Tennekes, 1992: 177-179).

Communicatie tussen mensen met verschillende culturele achtergronden, in het geval van dit onderzoek in de dienstverlening, zal altijd iets nieuws voortbrengen, waardoor culturen veranderen, zo stellen Griffioen en Tennekes (2001). Zo kunnen misverstanden in interculturele communicatie bijvoorbeeld stereotyperingen versterken of mensen het gevoel geven dat ze niet goed met elkaar kunnen omgaan. In het geval van geslaagde interculturele communicatie kunnen de betrokkenen komen tot gedeelde interpretatiekaders. Dit soort gedeelde interpretatiekaders ontwikkelen zich waar mensen afkomstig uit groepen met verschillende (sub)culturen met elkaar te maken krijgen en binnen één samenlevingsverband van elkaar afhankelijk worden (Griffioen en Tennekes, 2001: 16-17).

Uit bovenstaande is inmiddels duidelijk geworden dat in dit onderzoek wordt uitgegaan van een actief cultuurbegrip. Een belangrijk aandachtspunt hierbij is, mijns inziens, het feit dat in het dagelijkse leven in onze multiculturele samenleving juist vaak wordt gesproken, gedacht en gehandeld vanuit een essentialistisch en statisch cultuurbegrip, bijvoorbeeld op straat, in de media, de politiek en ook in de dienstverlening. Een actief cultuurbegrip als uitgangspunt betekent daarom niet dat statische opvattingen van cultuur zondermeer afgeschreven kunnen worden. In *‘Culture: Having, Making, or both?’* spreekt Baumann over cultuur als een *‘dual discursive construction’*. Hiermee wordt bedoeld dat mensen cultuur in sommige situaties behandelen alsof het onveranderlijk verbonden is met een bepaalde nationale, etnische of religieuze groep, terwijl ze in andere situaties spreken, denken of handelen vanuit een actief cultuurbegrip. Daar statische cultuuropvattingen onderdeel uitmaken van de werkelijkheid die de sociale wetenschapper bestudeert, is het zijn taak om te begrijpen hoe en waarom ze gebruikt worden in plaats van ze te verwerpen, zo stelt Baumann (1999: 90-95). In dit onderzoek is het dan ook belangrijk om aandacht te schenken aan de manier waarop dienstverleners het cultuurbegrip hanteren en de mogelijkheid dat deze in verschillende situaties kan wisselen tussen statische en dynamische opvattingen.

Uitgaande van een actief cultuurbegrip kun je spreken van de migrantenouderen-intermediair als zijnde een *‘cultural broker’*. De intermediair is afkomstig uit de etnische minderheidsgroep van de oudere migrant en treedt als het ware op als *‘culturele makelaar’*. De intermediair vertaalt de hulpvraag van de allochtone oudere op een huisbezoek vanuit deze culturele context naar de medewerker op de wijkpost. Intermediairs vervullen op deze wijze een brugfunctie (Van Vliet en s’Jacob, 2001). Het intermediairproject is opgezet vanuit de doelstelling om oudere migranten beter te bereiken door middel van huisbezoekers die goed bekend zijn met hun taal en hun culturele achtergrond. Op deze wijze kan een brug geslagen worden tussen deze ouderen en de Nederlandse instellingen.

#### *Migrant en allochtoon*

De termen migranten, minderheden en allochtonen worden in de literatuur vaak door elkaar gebruikt. In dit onderzoek zal ik, daar waar ik auteurs behandel, de terminologie die zij gebruiken volgen. Onder ‘allochtonen’ versta ik personen die zelf buiten Nederland zijn geboren en personen van wie tenminste één van de ouders buiten Nederland is geboren. Van migranten liggen de eigen wortels in een ander land. Zij vormen de eerste generatie allochtonen. Het overgrote deel van de groep allochtone ouderen waar het in dit onderzoek omgaat, te weten Turken, Marokkanen, Surinamers, Antillianen, Zuid-Europeanen en Chinezen, is migrant. De term *‘migrant’* heeft mijn persoonlijke voorkeur. In deze term komt de voorgeschiedenis van de persoon tot uitdrukking. Deze speelt vaak een belangrijke rol in de belevingswereld van de ouderen nu.

#### *Interculturele dienstverlening*

Transculturele, crossculturele en interculturele dienstverlening zijn verschillende termen die gebruikt worden om de situatie te benoemen

waarin een allochtone hulpvrager in contact komt met het autochtone hulpaanbod. Het onderscheid tussen de drie is gelegen in het accent. In de term 'crosscultureel' ligt dat op het samenkomen van verschillende culturen en in de term 'transcultureel' op het overstijgen ervan. Ik kies ervoor om de term interculturele dienstverlening te gebruiken. De wederkerigheid van de relatie tussen hulpvrager en hulpverlener met verschillende culturele achtergronden, gericht op een actieve omgang met verschillen, komt naar mijn idee in dit begrip het beste tot uitdrukking.

#### *Etniciteit*

In het sociaal-wetenschappelijke debat bestaan uiteenlopende visies over de vraag wat etniciteit is. "The term ethnicity stubbornly resists definition", zo stelt de antropoloog Banks (1996: 10).<sup>6</sup> Ik volg Verkuyten, die stelt dat etniciteit samenhangt met 'een (al dan niet vermeende) gemeenschappelijke oorsprong, afstamming en geschiedenis' (Verkuyten, 1999: 185). Etniciteit kan dan ook gezien worden als een collectieve identiteit, die door leden van een etnische groep gebaseerd wordt op gedeelde kenmerken, zoals taal of afstamming. Hoewel etniciteit vaak ervaren wordt als zijnde fundamenteel en onveranderlijk, zijn de gedeelde kenmerken en cultuurelementen waar etniciteit op wordt gebaseerd aan verandering onderhevig. Uitgaande van dit actieve cultuurbegrip sluit ik mij aan bij de visie van Cornell en Hartmann, die het volgende stellen: *"We need to recognize that ethnicity both is contingent on circumstance and therefore fluid, and is often experienced as primordial and therefore fixed."* (1998: 71). Een belangrijke aanvulling op deze opvatting van etniciteit als gedeelde kenmerken vind ik de visie van Barth. Deze antropoloog stelt dat etnische groepen ontstaan door zelfdefinitie én definiëring door anderen (1969). Onder etnische minderheden versta ik dan ook: betrokkenen van minderheidsgroeperingen in de samenleving die zichzelf zien als 'anders' dan hun omgeving én door anderen zo gezien worden op basis van bepaalde gemeenschappelijke (culturele) kenmerken, zoals taal, religie en geschiedenis.

In dit onderzoek gaat de aandacht met name uit naar algemene factoren die in het contact tussen een allochtone cliënt en de dienstverlener een rol kunnen spelen. Om die reden wordt niet overal onderscheid gemaakt tussen etnische groepen, tenzij dit onderscheid door duidelijke verschillen in de problematiek noodzakelijk wordt geacht of er door de onderzoeksgroep expliciet op wordt ingaan.

#### *Intermediair*

De letterlijke betekenis van het woord 'intermediair' is tussenpersoon, bemiddelaar. Onder deze paraplu vallen vele verschillende functies. Kenmerkend voor elke intermediair is de voorlichtende aard van de functie. Daarbij spreekt een intermediair de moedertaal van de doelgroep en heeft kennis van de specifieke cultuur. Dit zijn belangrijke hulpmiddelen om een ingang te vinden bij de doelgroep en die groep te stimuleren tot deelname aan een bepaald gebied van de samenleving. In dit onderzoek gaat het om het Ouderenwerk. De intermediair treedt hier op als tussenpersoon om de kloof tussen kwetsbare groepen migrantenouderen en welzijnsorganisaties te overbruggen. Intermediairs werken vaak, zo ook in het Amsterdamse Ouderenwerk, in de positie van een 'paraprofessional', wat letterlijk 'aan de zijde van een professional' betekent (Mul en Peeters 2000: 6).<sup>7</sup>

## **2.3 Literatuurbespreking interculturele dienstverlening**

De dienstverleningssector in Nederland wordt in toenemende mate geconfronteerd met hulpvragen van allochtone cliënten met zeer uiteenlopende culturele achtergronden. De zoektocht naar de meest geschikte vorm van dienstverlening aan mensen met verschillende culturele achtergronden is dan ook erg belangrijk. De kernvraag is in hoeverre er aandacht besteedt moet worden aan de culturele dimensie bij dienstverlening aan cliënten met verschillende culturele achtergronden. Opvattingen en theorieën in het wetenschappelijk debat hieromtrent lopen uiteen en hebben invloed in het maatschappelijk debat. Hieronder volgt een bespreking van toonaangevende theorieën en opvattingen over de vraag in

<sup>6</sup> In 'Ethnicity: anthropological constructions' (1996) geeft Banks een helder overzicht van de ontwikkeling van sociaal-wetenschappelijke visies omtrent het concept 'etniciteit' in historisch perspectief.

<sup>7</sup> Voor een literatuurstudie naar de (meer)waarde van het inzetten van paraprofessionals bij voorlichting aan migranten verwijst ik naar 'Paraprofessionals. Voor-door voorlichting' van Mul en Peeters (2000).

hoeverre dienstverleners in hun dienstaanbod rekening dienen te houden met de culturele achtergrond van de cliënt. Er kan grofweg een onderscheid gemaakt worden tussen algemene en cultuurspecifieke benaderingen van dienstverlening.

### 2.3.1 Algemene versus cultuurspecifieke benadering

Een extreem voorbeeld van een algemene benadering van dienstverlening aan allochtonen wordt gegeven in het enigszins gedateerde onderzoeksrapport *'Hulp, een onderzoek naar de maatschappelijke dienstverlening aan etnische groepen in Nederland'* van Buiks uit 1986. Dit onderzoek werd uitgevoerd onder 73 instanties voor maatschappelijke dienstverlening in opdracht van het ministerie van Welzijn, Volksgezondheid en Cultuur. Er wordt gesproken van het bestaan van een viertal mythen omtrent de dienstverlening aan allochtonen: de mythe van de specifieke hulpvraag, de mythe van de specifieke hulpinstantie, de mythe van de specifieke deskundigheid en die van de immateriële hulpvraag. De onderzoekers concluderen dat het grootste deel van de hulpvragen van allochtonen niet afwijkt van die van autochtonen. Daarom is er geen specifieke kennis nodig in de dienstverlening aan allochtonen. De belangrijkste vaardigheden die voor ieder mens gelden: het goed kunnen en willen luisteren, open staan en respectvol omgaan met de ander, zijn de basisvoorwaarden voor een goede hulpverlening (Buiks, Van Dommele en De Rooi, 1986). Ik ben het in zoverre met de conclusie eens dat de basis voor goede dienstverlening inderdaad gevormd wordt door een open en respectvolle houding van de hulpverlener. Echter, de stellige opvatting dat specifieke deskundigheid of kennis van culturele achtergronden niet nodig is en het bestaan van voor allochtonen specifieke hulpvragen een mythe, is in mijn ogen erg ongenueanceerd. Een subtielere weergave wordt gegeven door Baart, die van mening is dat het toerusten van hulpverleners met culturele kennis (zo zit dat in die cultuur) en receptuur (doe dan zo) niet de weg is naar goede interculturele zorg. Naast het feit dat het onmogelijk is om kennis op te doen over alle mogelijke situaties en alle culturele achtergronden, die ook weer in allerlei subculturen te onderscheiden zijn, acht Baart het opdoen van kennis niet de weg naar goede zorg. Het alternatief dat de auteur geeft noemt hij de 'presentiebenadering' (Baart, 2001). Het uitgangspunt is dat een aandachtige, respectvolle en open houding de kern is van alle zorg, ook interculturele. Baart stelt: "Transculturele zorg onderscheidt zich welbeschouwd niet van wat alle goede zorg moet doen, namelijk niet koersen op stereotypen maar zich diepgaand inlaten met het anderszijn van de zorgvrager" (2002: 22). Dit uitgangspunt stelt mijns inziens belangrijke eisen aan de persoon van de dienstverlener in diens omgang met culturele en individuele 'eigenaardigheden' van cliënten.

Een soortgelijke visie vond ik bij Hoffman. Deze auteur ontwikkelde een benadering van interculturele communicatie die niet de culturele achtergrond van de betrokkenen centraal stelt, maar uitgaat van het situationele, het uniek persoonlijke en het dynamische interactieve karakter van interactie (Hoffman, 1999: 2). Uitgaande van een actief cultuurbegrip vind ik het zeer belangrijk om in te zien dat er in de interculturele dienstverlening niet een bepaalde culturele achtergrond als vertrekpunt voor interactie genomen kan worden, maar dat gaat het om de menselijke persoon, die actief is in verschillende sociale verbanden. Zoals verderop in deze scriptie zal blijken, is de gedachte dat je als dienstverlener in de eerste plaats met individuen te maken hebt, een meer dan eens door wijkpostmedewerkers in de mond genomen uitspraak.

Tegenover deze visies staan benaderingen waarin specifieke kennis van de culturele achtergrond van de hulpvrager centraal staat. Met name op het vakgebied van de communicatiewetenschap is de theorievorming omtrent cultuurverschillen en interculturele communicatie al enige tijd in ontwikkeling. Analysemodellen die hieruit voortkwamen, en waarvan ik er hieronder drie zal bespreken, kunnen overzicht en inzicht bieden in belangrijke verschillen op het gebied van culturen. Het uitgangspunt van de volgende drie benaderingen is dat moeilijkheden die cultuurverschillen in hulp- en dienstverleningsrelaties opleveren beperkt kunnen worden door culturele systemen te analyseren en met elkaar te vergelijken aan de hand van enkele dimensies.

Een bekend model om culturen te analyseren werd ontworpen door antropoloog en organisatiesocioloog Hofstede. Deze auteur onderscheidt vijf cultuurdimensies, te weten: grote versus kleine machtsafstand; individualisme versus collectivisme; masculiniteit versus feminiteit; sterke versus zwakke onzekerheidsvermijding en de later toegevoegde dimensie korte- versus lange termijnplanning (Hofstede, 1991). Wanneer verschillende culturen ingedeeld worden op deze dimensies, kan onderlinge analyse en vergelijking plaatsvinden, zo stelt de auteur. Toepassing van dit model op de dienstverlening zou betekenen dat de wijze van aanpak wordt bepaald op basis van de positie van de cultuur waar de betreffende cliënt toe gerekend zou worden. Mijns inziens ligt hierbij het gevaar van een veel te statische en essentialistische kijk op de culturele achtergrond van de cliënt op de loer.

Een soortgelijk model is afkomstig van Trompenaars. Hierin worden zeven cultuuraspecten onderscheiden, namelijk: universalisme versus particularisme; individualisme versus collectivisme; neutraal versus emotioneel; specifiek versus diffuus; prestatie versus toeschrijving; tijdsbeleving en omgevingservaring (Trompenaars, 1993). Ik ben van mening dat de wijzen waarop deze en bovengenoemde auteur cultuurverschillen bespreken rondom een aantal speerpunten onvoldoende recht doen aan de complexiteit van cultuur en te weinig ruimte laten voor individuele verschillen. Ook de socioloog Pinto bekritiseert de wijze waarop Trompenaars en Hofstede culturen analyseren op enkele dimensies. De diversiteit van de hedendaagse samenleving is daarvoor te complex. In plaats van een indeling op culturen moet een indeling gemaakt worden op structuren die ten grondslag liggen aan communicatiecodes en gedragsregels, normen en waarden, zo stelt Pinto. Hij onderscheidt fijnmazige (F) en grofmazige (G) structuren. Samenlevingsverbanden (bijvoorbeeld landen, regio's, maar ook gezinnen) met een fijnmazige structuur worden gekenmerkt door zeer gedetailleerde en strakke omgangscodes tussen mensen. In grofmazige structuren bestaat hiertegenover een veel losser stelsel van regels, waardoor de handelingsvrijheid van het individu groter is. Ook deze cultuurtypologie geeft in mijn ogen een te ongenueanceerd beeld en heeft te weinig aandacht voor diversiteit. Wel waardevol vind ik de aandachtspunten die Pinto formuleerde om verschillen tussen mensen te overbruggen: de driestappenmethode (DSM). Deze houdt in dat men zich ten eerste bewust moet zijn van zijn eigen normen en waarden. Op de tweede plaats staat het leren kennen van de normen, waarden en gedragscodes van de ander. De derde stap betreft het vaststellen en overbrengen van de eigen grenzen wat betreft acceptatie van en aanpassing aan de ander. (Pinto, 2000). Deze bewustwording van en actieve omgang met de eigen culturele achtergrond en die van de ander ten behoeve van efficiënte interactie is erg belangrijk in de interculturele dienstverlening.

Kenmerkend voor de benaderingen van culturele verschillen van de hiervoor genoemde auteurs, (Hofstede en Trompenaars in sterkere mate dan Pinto) is hun ideaaltypische, statische en groepsgerichte benadering. Als voordeel van de ideaaltypische benadering van cultuurverschillen noemt Tennekes dat deze inzicht kan geven in wat de verschillen nu precies zijn. Daarbij komt dat het afzetten tegen een ideaaltypische benadering kan uitmonden in het verdrinken in nuanceverschillen en de verscheidenheid in het gedrag van individuele cultuurdragers (Tennekes, 1992: 147-150). Echter, doordat ideaaltypen geen ruimte bieden voor te veel nuanceringen, vind ik de kans op vereenvoudiging van de complexiteit van culturen en daarmee het gevaar van generalisering erg groot.

Een belangrijke bijdrage aan de discussie over de rol van culturele kennis in de hulpverlening wordt gegeven door Shadid. Deze auteur is van mening dat kennis van culturele achtergronden van hulpvragers bij hulpverleners van essentieel belang is voor het verzorgen van optimale hulpverlening. Shadid onderscheidt drie aspecten waaraan in interculturele hulpverlening in ieder geval aandacht geschonken moet worden. Dit zijn ten eerste de algemene lijnen van de cultuur (bijvoorbeeld normen en waarden met betrekking tot economische verhoudingen), in de tweede plaats de voor de specifieke hulpverleningssituatie relevante culturele aspecten (bijvoorbeeld de betekenis van ziekte) en ten slotte de sociaal-economische en culturele heterogeniteit binnen de allochtone groepen (Shadid, 1993: 46-47). Met

name dit laatste aspect is mijns inziens uiterst belangrijk, aangezien middels bewustzijn hiervan gewaakt wordt voor het gevaar van generalisering.

Aandacht voor de culturele achtergronden in de dienstverlening aan allochtonen is echter niet voldoende en Bartels stelt dat kennis van culturele verschillen in het veld van de interculturele hulpverlening noodzakelijkerwijs aangevuld dient te worden met een actieve omgang ermee. Interculturele hulpverlening houdt dan in dat verschillen meegenomen en overstegen worden (Bartels, 2002: 20). Ook is aandacht voor de culturele achtergronden niet zonder gevaren. Hieronder zal ik de visie van verschillende auteurs bespreken over de risico's die er kleven aan het belichten van de culturele dimensie in hulpverleningssituaties.

Shadid noemt het risico dat alles wat onduidelijk of onbekend is door hulpverleners wordt toegeschreven aan culturele verschillen. Aandacht voor de culturele achtergrond moet zorgvuldig gehanteerd worden en men moet niet uit het oog verliezen dat ook tal van niet-culturele (bijvoorbeeld psychologische) aspecten aan onbegrip ten grondslag kunnen liggen (Shadid, 1993: 40).

Hoffman onderschrijft deze visie van Shadid en stelt dat het in de eerste plaats mensen zijn die elkaar ontmoeten, niet culturen. Dit is in mijn ogen een inzicht van grote betekenis: mensen dienen als individu behandeld te worden en niet als vertegenwoordiger van een bepaalde cultuur. Hoffman is van mening dat informatie over de culturele achtergrond bij interculturele interactie nadelige effecten kan hebben, zoals passieve tolerantie, stereotypering en een verkrampde, angstige houding in de communicatie. Belangrijke door deze auteur genoemde punten waarmee rekening gehouden dient te worden in interculturele interactie zijn: de dynamiek van cultuur, de meervoudige, multiculturele identiteit van een individu, de invloed vanuit de ruime sociale context, het perspectief van de ander, het unieke situationele karakter van elke communicatie, de invloed van vooroordelen en institutionele uitsluitingsmechanismen zonder te moraliseren en ten slotte de invloed van de cultuur zonder te culturaliseren (Hoffman, 1999: 49-58).

Ook cultureel antropoloog Van Dijk waarschuwt voor het gevaar van *culturalisering*. Hieronder verstaat hij dat het gedrag van de migrant wordt herleid tot zijn traditionele cultuur in het land van herkomst (Van Dijk, 1989: 134). Dit statische cultuurbegrip verwaarloost de veranderingen in leefstijl en opvattingen die zich ontwikkelen ten gevolge van het leven als migrant. Ik denk dat dit een belangrijk aandachtspunt is in geval van de dienstverlening aan oudere migranten in Nederland. Een problematiek die bijvoorbeeld specifiek voor veel oudere migranten geldt is dat de onbekendheid met ouderenvoorzieningen in Nederland samenhangt met het dilemma omtrent wel of niet remigreren, waardoor geen of weinig oriëntatie op de Nederlandse voorzieningen plaats vindt.

Struijs en Brinkman stellen dat kennis van de culturele achtergrond in de dienstverlening zowel voor- als nadelen heeft en zetten deze op een rijtje. Zo kan het getuigen van respect en betrokkenheid wanneer een hulpverlener zich heeft verdiept in de culturele achtergrond van een cliënt. Het opbouwen van een vertrouwensrelatie wordt hierdoor vergemakkelijkt. Kennis kan begrip voor hulpvragers en hun functioneren bevorderen. Maar kennis kan ook schijnzekerheden met zich meebrengen en hulpverleners het gevoel geven dat ze weten 'hoe het zit'. Kennis kan suggereren dat cultuur onveranderlijk is en het kan leiden tot generalisaties. Voorzichtigheid in het verzamelen en gebruiken van kennis is dan ook geboden. Struijs en Brinkman stellen voor dat hulpverleners hun beperkte kennis en verwachtingen aan de cliënt voorleggen, zodat veronderstellingen over en weer op hun juistheid getoetst kunnen worden (Struijs en Brinkman, 1996: 40-43). Ik denk dat dit niet in alle situaties van interculturele dienstverlening nodig is, maar dat het belangrijk is om dit toe te passen en verschillen bespreekbaar te maken wanneer er misverstanden ervaren worden.

Ook Bartels geeft aan dat aandacht voor de culturele achtergrond van cliënten in de hulpverlening bezwaarlijk kan zijn, wanneer wordt uitgegaan van een statisch cultuurbegrip. De nadruk op de cultuurbepaaldheid legt de identiteit van de cliënt vast, die daardoor wordt gezien als een product van



zijn cultuur in plaats van een subjectief individu (Bartels, 2002: 20). Hulpverleners verkeren daarmee in de machtige positie waarin hun beeldvorming bepalend is voor de invulling van de hulpverlening. Hiermee kom ik op een invalshoek van waaruit de dienstverlening aan allochtonen in de literatuur wel geanalyseerd wordt, namelijk die van macht en de machtsverhoudingen tussen dienstvrager en dienstverlener.

### 2.3.2 Machtsaspect in dienstverleningsrelaties

Zoals hierboven besproken is zou kennis over de achtergrond van cliënten de kwaliteit van de dienstverlening kunnen vergroten. Door interesse, inleving en open staan voor elkaar kan een bredere basis voor interactie geschapen worden tussen de dienstvrager en de dienstverlener. Zich onthouden hiervan heeft het tegendeel tot gevolg. Nu zijn kennis en cultuur in dienstverleningssituaties niet los te denken van macht. De socioloog Elias stelt dat macht een rol speelt in alle menselijke betrekkingen (1982). Daarbij is het van belang dat macht altijd tweezijdig is: iedereen heeft macht, zij het in meerdere of mindere mate. Machtelozen bestaan niet (Elias, 1978). Giddens (1982) deelt deze visie dat alle machtsrelaties wederzijds zijn, waarbij de balans kan verschuiven. Ik zal de literatuur over de rol van macht in de hulp- en dienstverlening aan allochtonen kort bespreken.

Dienstverlening betreft het samenkomen van een hulpvrager en een hulpgever. Van der Laan beschrijft dienstverlening vanuit het methodische kader van het 'social casework'. Dit model onderscheidt twee momenten in een dienstverleningssituatie. Eerst sluiten twee individuen op voet van gelijkheid een overeenkomst over de te verlenen dienst. Daarna levert de hulpvrager zich min of meer over aan de professionele interventies van de dienstverlener. Hiermee verandert de machtsbalans tussen beide. In overeenstemming met de visie van Elias stelt hij dat de cliënt echter nooit alle macht zal verliezen. Hij zal altijd de soevereiniteit behouden om het contract te verbreken (Van der Laan, 1999: 111). Voor alle dienstverleningsrelaties geldt dat zij gekenmerkt worden door ongelijke machtsverhoudingen. De machtsongelijkheid in interculturele dienstverleningsrelaties kan echter des te sterker zijn. Zo kunnen communicatieproblemen en cultuurverschillen leiden tot stereotype beeldvorming en onbegrip of onwil tot begrip. Ook wanneer de allochtone hulpvrager zich voor hulp zal moeten voegen naar het geformaliseerde autochtone zorgaanbod kan gesproken worden van ongelijke machtsverhoudingen, zoals hieronder nog verder wordt besproken.

Culturele verschillen kunnen kennelijk een rol spelen in het voorkomen van machtsverschillen in de dienstverlening. Van Dijk spreekt van cultuur als 'excuus voor falende hulpverlening'. Met deze veelzeggende uitspraak doet hij op het gevaar dat alle moeilijkheden in interculturele hulpverleningsrelaties verklaard worden vanuit de afwijkende cultuur van migranten. De hulpverlener verkeert in de machtige situatie om problemen te wijten aan de cultuur van de cliënt en daarmee zijn verantwoordelijkheid voor adequate hulp te ontduiken (Van Dijk, 1989).

Een betiteling van de macht van hulpverleners die Bartels gebruikt is 'benoemingsmacht'. Op basis van het probleem van de hulpvrager stelt de hulpverlener een diagnose. Hij bepaalt hierop hoe de persoon in kwestie geholpen wordt. De rol van machtsverhoudingen tussen hulpvrager en hulpverlener werd door Bartels geanalyseerd aan de hand van het verschijnsel van somatisering onder Turkse en Marokkaanse vrouwen. Onder veel hulpverleners bestaat de opvatting dat somatisering onder deze groep veelvuldiger voorkomt dan onder autochtone vrouwen. Zoals hierboven al gesteld werd kunnen cultuurverschillen en communicatieproblemen uitmonden in onder meer stereotype beeldvorming. Bartels vraagt zich af in hoeverre de beeldvorming van de hulpverleners rond Turkse en Marokkaanse vrouwen, stereotypering en overaccentuering van hun moeilijke situatie, uitmondt in de door hulpverleners gestelde diagnoses van somatisering (Bartels, 1994). Het is opvallend dat het percentage psychische klachten dat door Turken en Marokkanen zelf geuit wordt aanzienlijk lager ligt dan het percentage diagnoses dat als 'psychisch' wordt geregistreerd. Bakkers oppert dan ook de mogelijkheid dat autochtone hulpverleners de neiging hebben om in het geval van migrantencliënten te 'psychologiseren' (Bakkers, 1992: 45).

Ook kunnen cultuurverschillen in de dienstverlening de oorzaak zijn van botsende verwachtingen. Sachs stelt dat problemen in de interculturele gezondheidszorg kunnen voortkomen uit het ontbreken van een gemeenschappelijk referentiekader bij de hulpverlener en de allochtone patiënt wat betreft diagnose, behandeling en elkaars rollen. Dit komt doordat migranten zich in twee sociaal-culturele systemen tegelijkertijd bevinden. Zo kan een Turkse migrant bijvoorbeeld van een dokter verwachten dat deze met een autoritaire houding respect afdwingt. De migrant hanteert dan een conceptie die kan voortkomen uit zijn Turkse achtergrond. Deze conceptie strookt echter niet met de sociaal culturele omgeving waarin hij de dokter ontmoet. Hier is namelijk de doktersvraag 'Wat kan ik voor u doen?' heel gebruikelijk (Sachs, 1983). Met betrekking tot het machtsaspect kan dit betekenen dat de cliënt zich zal moeten voegen naar het formele zorgaanbod, zonder dat aandacht wordt besteed aan het verschil in en de achtergrond van de botsende systemen. Op het gebied van dienstverlening aan oudere migranten is bekeken of de onderzoeksgroep het bestaan van, voor (bepaalde groepen) migranten, specifieke verwachtingen over de dienstverlening ervaart, op welke punten en met welke invloed op de dienstverlening.

Uit het bovenstaande is gebleken dat cultuurverschillen een rol kunnen spelen in het bestaan van machtsverschillen in de dienstverlening. Dit machtsaspect speelt zowel een rol op het niveau van het beleid in de interculturele dienstverlening, als in de uitvoering. Keuze voor een bepaald beleid heeft invloed op de omgang met culturele verschillen en dient dan ook verantwoord te kunnen worden. Dit onderzoek beweegt zich echter met name op het gebied van de uitvoering van interculturele dienstverlening. Op dat gebied bleken cultuurverschillen botsende verwachtingen tot gevolg te kunnen hebben. De machtsbalans tussen dienstverlener en cliënt kan hierdoor worden beïnvloedt. Tevens kunnen cultuurverschillen aangegrepen worden door de dienstverlener om problemen te 'verklaren' en vervolgens links te laten liggen. Ook kunnen cultuurverschillen en communicatieproblemen leiden tot misverstanden en stereotype beeldvorming. Ten gevolge van het machtsverschil tussen dienstverlener en cliënt kunnen op basis daarvan foute diagnoses gesteld worden, waardoor effectieve dienstverlening belemmerd wordt. Binnen dit machtsveld in de interculturele dienstverlening speelt de intermediair als 'cultural broker' een rol in het ondervangen van de negatieve invloed die culturele verschillen kunnen hebben op de machtsbalans. Door de overbrugging van taal- en cultuurverschillen tussen de cliënt en de dienstverlener die de intermediair kan bewerkstelligen wordt de positie van de cliënt versterkt.

Concluderend kan gesteld worden dat het machtsverschil tussen dienstverlener en cliënt, dat inherent is aan de dienstverlening, maakt dat cultuurverschillen van invloed kunnen zijn op de kwaliteit van het dienstverlenen. Het is dan ook zeer belangrijk dat dienstverleners zich bewust zijn van hun eigen machtspositie.

## 2.4 Invalshoek

Aan de hand van voorgaande literatuurbespreking is een visie op cultuur en interculturele dienstverlening ontwikkeld die als theoretische basis van dit onderzoek dient. De in de vorige paragraaf onderbouwde keuzes voor aanname van uitgangspunten over intercultureel dienstverlenen die als waardevol worden gezien, en verwerping van opvattingen die mijns inziens onjuist zijn, zijn voornamelijk gemaakt op basis van wetenschappelijke literatuur. Het zijn keuzes die in het kader van dit onderzoek gemaakt zijn, vanuit welke het onderzoeksmateriaal behandeld wordt en op basis waarvan de conclusie getrokken wordt. Deze kunnen afwijken van uitgangspunten die in het maatschappelijk debat en in beleid ook wel gehanteerd worden, maar zijn in de wetenschappelijke literatuur over interculturele hulp- en dienstverlening terug te vinden.

De benadering van cultuur die in dit onderzoek als uitgangspunt dient, wordt gekenmerkt door nadrukkelijke aandacht voor de contextuele en dynamische aard van het cultuurconcept. Culturele achtergronden bieden mensen in hun dagelijks leven een oriëntatie- en referentiekader en aanwijzingen voor gedrag en gedachten in verschillende situaties en sociale verbanden. Persoonlijke achtergrond en omgang met deze 'handvaten' leiden tot dynamiek en heterogeniteit. Uitgaande van dit actieve

cultuurbegrip dient er in de interculturele dienstverlening aandacht te zijn voor de diversiteit, de persoonlijke en situationele aard van interculturele cliëntcontacten. In de interculturele dienstverlening gaat het in de eerste plaats om een ontmoeting van verschillende individuen, niet culturen. Desalniettemin kan kennis van culturele achtergronden van cliënten dienstverleners ondersteuning bieden en een groter begrip mogelijk maken, het opbouwen van vertrouwensrelaties vergemakkelijken en naar migrantencliënten getuigen van respect en betrokkenheid. Deze kennis kan daarmee een belangrijke sleutel zijn naar verdieping en verbetering van interculturele dienstverlening, mits men zich bewust blijft van de heterogeniteit binnen allochtone groepen en het gevaar van een statische en essentialistische benadering van culturele achtergronden en generalisering van individuen.

Punten die worden gezien als belangrijke voorwaarden voor adequate interculturele dienstverlening, naast een op bovengenoemde aandachtspunten gebaseerde zorgvuldige omgang met culturele achtergronden, zijn een actieve inzet van de dienstverlener gericht op het overbruggen van communicatie- en cultuurverschillen, het goed kunnen en willen luisteren naar cliënten en het op basis van bewustzijn van de eigen normen en waarden onbevooroordeeld openstaan en respectvol omgaan met alle cliënten. Tot slot is inzicht in de eigen machtspositie als dienstverlener zijnde van belang om stereotype beeldvorming, onbegrip, en botsende verwachtingen zo goed mogelijk op te vangen en voorkomen.

De in deze paragraaf nogmaals beknopt weergegeven visie, die op basis van de in de voorgaande paragraaf uiteengezette literatuurstudie werd ontwikkeld, heeft gediend als leidraad in het onderzoek waarvan de resultaten in de hierop volgende hoofdstukken worden behandeld.



### 3 'Huisbezoek en dienstverleningsproject allochtone ouderen'

#### 3.1 Introductie

Het aantal ouderen met een migrantenachtergrond in Nederland is sterk stijgende. Deze groep heeft dan ook de belangstelling gewekt van onderzoekers, beleidsmakers en hulp- en dienstverleners. Er hebben in de laatste jaren verschillende onderzoeken plaats gevonden naar oudere migranten in onze samenleving (o.a. Abraham, 1996; Eppink, 1990; Lamme, 1996; Robinson e.a., 1993; Struijs en Brinkman, 1996; Yerden, 2000; CABO, 2003; SCP, 2001; WRR, 2001). Er is gebleken dat oudere migranten op verschillende gebieden in een achterstandspositie verkeren en dat zij met een aantal specifieke problemen kampen. In de praktijk van de hulp- en dienstverlening is hierop ingesprongen met projecten die speciaal gericht zijn op deze doelgroep.

Wat betreft de situatie in Amsterdam werd, zoals in de inleiding al aangegeven, enige jaren geleden gesignaleerd dat oudere migranten onvoldoende bereikt werden met de destijds gebruikelijke informatie- en voorlichtingsmethoden. Deze groep ouderen bleek slechts in geringe mate de weg naar het Ouderenwerk te vinden. Verschillende partijen, zoals het CABO en Ouderenwerk, hebben nieuwe methoden ontwikkeld en ingezet om oudere migranten beter te bereiken. Tussen 1998 en 2001 vond het zogeheten 'Sesam...project' plaats. Dit project had ten doel te onderzoeken hoe het Ouderenwerk beter afgestemd kon worden op de vragen en behoeften van oudere migranten.<sup>8</sup> Er werd gestreefd naar het verlagen van de drempel van voorzieningen voor allochtone ouderen, het afstemmen van het aanbod van voorzieningen op de vragen van migrantenouderen, het ontwikkelen van specifieke methoden en werkwijzen met betrekking tot migrantenouderen en ten slotte het ontwikkelen van een multicultureel beleid voor instellingen (Gronthoud en Luif-Krul 1997: 2, 3). Hiertoe werd onder meer extra personeel met de culturele achtergrond van allochtone doelgroepen aangesteld op de Wijkposten voor Ouderen. Ook gingen huisbezoeken van start in verschillende stadsdelen met oudere migranten als doelgroep. Daarnaast werden voorlichtingsbijeenkomsten georganiseerd en is er informatiemateriaal ontwikkeld voor migrantenouderen (SOM 2001: 1).

Voortgaand op deze weg en gebruik makend van de ervaringen werd in 2001 door SOM het 'Huisbezoek en dienstverleningsproject allochtone ouderen' geïnitieerd. Dit ontwikkelings- en ondersteuningsbureau voor de maatschappelijke dienstverlening in Amsterdam richt zich naast het algemene ouderenbeleid specifiek op de dienstverlening aan allochtone ouderen in Amsterdam. In de volgende paragraaf volgt een beschrijving van de inhoud en ontwikkelingen van dit project.

#### 3.2 Het project

##### 3.2.1 Doelstelling en doelgroep

In 2001 ging het 'Huisbezoek- en dienstverleningsproject allochtone ouderen' van SOM van start. Dit project heeft ten doel allochtone ouderen vanuit de Wijkposten voor Ouderen op de hoogte te stellen van de reguliere voorzieningen voor ouderen in Amsterdam. Tevens is het erop gericht deze voorzieningen aan de hand van de wensen en behoeften van de allochtone ouderen in meerdere opzichten beter toegankelijk te maken voor deze verschillende groepen ouderen (SOM 2001: 1).

Aangezien het niet mogelijk was om met de beschikbare middelen alle allochtone ouderen in Amsterdam te bereiken, werd gekozen voor een aantal groepen. Deze groepen vormen gezamenlijk het grootste deel van de oudere allochtone populatie en lopen gezien hun achtergrond het grootste risico om in deze samenleving in een isolement te raken (SOM 2001: 2). Enkele punten die kenmerkend zijn voor een groot deel van de oudere migranten zijn: een

---

<sup>8</sup> Het Sesam...project ten behoeve van migrantenouderen werd gefinancierd door het Budget voor de Grote Steden van het Ministerie van VWS. Het project werd uitgevoerd in een samenwerkingsverband van Stichting De Zonnehof, Stichting Impuls, Stichting Welzijn De Baarsjes en Stichting Thuiszorg Amsterdam. Er bestond een nauwe samenwerkingsrelatie met het CABO vanwege de gemeenschappelijke doelstellingen (Samenwerkende partners Sesam...Project 2000: 10).

laag inkomen dat vaak bestaat uit een onvolledige AOW en geen of een klein pensioen, slechte beheersing van de Nederlandse taal, onbekendheid met voorzieningen, jongere leeftijd waarbij Turkse en Marokkaanse oudere mannen nog jonge gezinnen hebben, slechte huisvesting en een zwaar arbeidsverleden (CABO, 2003 en Entzinger en Stijnen, 1990).

Het 'Huisbezoek- en dienstverleningsproject allochtone ouderen' is gericht op de volgende groepen:

- Turkse ouderen vanaf 55 jaar;
- Marokkaanse ouderen vanaf 55 jaar <sup>9</sup>;
- Surinaamse ouderen vanaf 65 jaar;
- Antilliaanse ouderen vanaf 65 jaar;
- Zuid-Europese ouderen vanaf 55 jaar: deze groep bestaat uit Spanjaarden, Italianen, Grieken, Portugezen en oud-Joegoslaven;
- Chinese ouderen vanaf 65 jaar.

Er is gekozen voor de hierboven genoemde leeftijdsgrenzen op basis van onderzoeken van het GG en GZ en signalen uit het welzijnswerk dat bepaalde groepen migranten al op jongere leeftijd kampen met ouderdomsverschijnselen dan autochtone ouderen. Het gaat dan met name om Turkse, Marokkaanse en Zuid-Europese ouderen, die als laaggeschoolde gastarbeiders zwaar werk hebben verricht in hun jongere jaren. Dit 'jonger oud' worden kan ook worden beïnvloed door een aantal aspecten van de huidige leefsituatie, waarvan er hierboven al een aantal zijn genoemd. Zo is een geringe beheersing van de Nederlandse taal en het ontbreken van perspectief op de arbeidsmarkt een risicofactor voor de gezondheid van deze migranten. Het is denkbaar dat oudere migranten door hun migratiegeschiedenis kampen met een zekere mate van ontheemding. Een negatieve beïnvloeding van de gezondheid kan het gevolg zijn. Uit onderzoek van het Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP) is gebleken dat Turkse en Marokkaanse ouderen hun gezondheid aanzienlijk slechter ervaren dan andere Nederlanders. Dit verschil wordt nog versterkt door het feit dat zich onder deze groepen migrantenouderen veel meer 'jongere ouderen' bevinden dan onder autochtone ouderen (SCP 2001: 279).

### 3.2.2 Werkwijze

De werkwijze die werd opgesteld om de in de vorige paragraaf genoemde doelstelling van het 'Huisbezoek- en dienstverleningsproject allochtone ouderen' na te streven bestaat uit een aantal facetten. Het gaat om voorlichtingsbijeenkomsten, huisbezoeken, inzet van allochtone dienstverleners en scholing van dienstverleners. Hieronder volgt een overzicht.

Het eerste onderdeel van het project betreft het organiseren van voorlichtingsbijeenkomsten. Voordat begonnen wordt met het bezoeken van oudere migranten in een wijk, zal introductie van de intermediairs bij (zelf-)organisaties plaatsvinden. In samenwerking kan bekeken worden op welke manier zoveel mogelijk ouderen van de betreffende groep migrantenouderen kunnen worden bereikt. Het is de bedoeling dat er uitleg gegeven wordt over de doelstelling en werkwijze van het huisbezoekproject en dat er groepsvoorlichting plaats vindt. Deze voorlichtingsbijeenkomsten zijn gericht op het verspreiden van informatie over de wijkpost en het project. De verwachting is dat dit leidt tot mond-tot-mondreclame. Dit kan de bekendheid van de intermediairs vergroten, de angst voor 'controle' tot een minimum beperken en de nieuwsgierigheid wekken, met als gevolg dat er naar de komst van de intermediair wordt uitgekeken (SOM 2001: 4).

Het tweede facet van het 'Huisbezoek- en dienstverleningsproject allochtone ouderen' behelst het afleggen van huisbezoeken door intermediairs. Marokkaanse, Turkse en Zuid-Europese, Surinaamse, Antilliaanse en Chinese zelfstandig wonende ouderen zullen thuis worden bezocht. De doelstelling van deze huisbezoeken is drieledig. Ten eerste gaat het om het informeren van de ouderen over de voorzieningen waar ze gebruik van kunnen maken. Ten tweede zijn de bezoeken gericht op het inventariseren van problemen en knelpunten die oudere migranten ervaren. Het derde doel is het verwijzen van de ouderen naar voorzieningen wanneer dat nodig is (SOM 2001: 2).

---

<sup>9</sup> Het is de bedoeling dat bij deze groep ook zoveel mogelijk andere Arabisch sprekende ouderen, waaronder Egyptenaren, Tunesiërs en Irakezen, worden meegenomen (SOM 2001: 2).

Een dubbele doelstelling van dit intermediairproject is gelegen in het feit dat het, naast een beter bereik van oudere migranten, tevens werkgelegenheid zal scheppen voor laaggeschoolde allochtonen. Door middel van de intermediairfunctie worden deze I en D-medewerkers in staat gesteld praktijkervaring op te doen en een opleiding te volgen. Hierdoor kunnen ze doorstromen naar reguliere functies binnen de welzijnssector (SOM 2001: 1-4).

Er is gekozen voor de methode van huisbezoeken door intermediairs vanwege de positieve ervaringen die zijn opgedaan in eerdere projecten in Amsterdam, in eerste instantie in het stadsdeel De Baarsjes. Hieruit bleek het inzetten van intermediairs, die een goede kennis van de taal en achtergrond van de te bezoeken ouderen hebben, met kennis van het welzijnsaanbod in het stadsdeel en informatie in de eigen taal met veel beeldmateriaal, een effectieve en laagdrempelige manier om migrantenouderen te bereiken (SOM 2001: 1). Uit het onderzoek van het CABO (dat in hoofdstuk 1 werd aangestipt) is gebleken dat deze werkwijze in het bijzonder waardevol is om ongebonden<sup>10</sup> migrantenouderen te bereiken (CABO 2003: 19).

De veertien intermediairs zullen werkzaam zijn vanuit de Wijkposten voor Ouderen en rouleren over de verschillende stadsdelen. Aangezien de organisatie en werkwijze op de verschillende wijkposten niet gelijk is, zullen de intermediairs bij aanvang op elke wijkpost bekend gemaakt worden met belangrijke zaken. Openingstijden, aantal medewerkers en hun functies, de vaste tijden waarop telefonische en inloopsprekuren en teamoverleg plaatsvinden en de locatie waarop de wijkpost is gehuisvest (al dan niet op hetzelfde adres als andere dienst- en hulpverleningsinstanties zoals Sociaal Raadslieden en Maatschappelijk Werk) lopen wat betreft verschillende wijkposten uiteen.

De intermediairs zullen doorgaans vier huisbezoeken per dag plannen. In de zomermaanden moet er rekening worden gehouden met langdurige afwezigheid van ouderen die in deze periode langere tijd in het land van herkomst verblijven. Met name Turkse ouderen zonder jonge kinderen zijn vaak van juni tot en met september afwezig. Ook tijdens de Ramadan zal de non-respons hoger zijn, dit in verband met bid-, bezoek- en etenstijden. Het is de bedoeling dat de ouderen ongeveer een week voorafgaand aan het huisbezoek een aankondigingsbrief in de eigen taal ontvangen. Zij worden in de gelegenheid gesteld om het tijdstip te verplaatsen of af te zeggen. Wanneer ouderen op de aangekondigde datum niet thuis zijn, zullen zij na enkele weken opnieuw een aankondiging van een huisbezoek ontvangen. Centraal staat dat oudere migranten tijdens een huisbezoek in de eigen taal in een vertrouwde omgeving worden geïnformeerd over het aanbod van voorzieningen. Dit gebeurt aan de hand van een voor dit doel ontwikkeld informatieboekje, in de taal van de ouderen en verduidelijkt met veel beeldmateriaal gezien de grote groep analfabeten. Gericht op de herkenbaarheid toont dit beeldmateriaal niet alleen autochtonen en de verschillende voorzieningen maar zijn ook allochtone ouderen afgebeeld. Dit boekje wordt aan alle bezochte migranten overhandigd. Ook worden tijdens het huisbezoek de vragen en behoeften van de ouderen geïnventariseerd (SOM 2001: 4, 5).<sup>11</sup> Waar nodig kunnen ouderen door de intermediair worden doorverwezen naar de wijkpost. Ook kan de intermediair contact leggen met een wijkpostmedewerker en een vervolcontact regelen. Echter, de intermediair zelf is niet in de positie om hulp te verlenen. Wel kan de intermediair aanwezig zijn op de wijkpost tijdens spreekuren of afspraken van de ouderenwerkers. Ook kan een intermediair de ouderenwerker vergezellen op een vervolbezoek bij de oudere thuis wanneer deze niet in staat is om naar de wijkpost te komen. Het is de bedoeling dat de drempel van de Wijkpost voor Ouderen voor oudere migranten wordt verlaagd doordat de intermediair kan inspringen om de hulpvraag van de cliënt te expliciteren en de diensten toe te lichten. Tevens zal de ouderenwerker meer ervaring en inzicht krijgen in het werken met ouderen met verschillende culturele achtergronden. Wanneer een intermediair alle ouderen uit zijn doelgroep in de wijk heeft benaderd, zal deze de werkzaamheden

<sup>10</sup> Onder 'ungebonden ouderen' worden ouderen verstaan die geen contacten hebben met een zelforganisatie of moskee.

<sup>11</sup> De lijst die tijdens het huisbezoek wordt ingevuld door de intermediair is te vinden in bijlage 4.

verplaatsen naar een volgende wijkpost. Het vervolg van de dienstverlening aan de nieuwe migrantencliënten zal verzorgd worden door ouderenwerkers (SOM 2002: 2).

Ten derde zullen in het kader van het 'Huisbezoek- en dienstverleningsproject allochtone ouderen' extra medewerkers met verschillende culturele achtergronden op wijkposten worden ingezet (SOM 2001: 1). Naast voorlichting over de wijkpost op huisbezoeken bij oudere migranten is het noodzakelijk dat de wijkposten zich voorbereiden op de komst van 'nieuwe' cliënten uit deze doelgroepen. Het aanstellen van allochtone medewerkers is gericht op het verlagen van de drempel van de wijkpost. Taal- en cultuurverschillen worden op deze manier overbrugd en de toegankelijkheid van de wijkposten - en de dienstverlening - verbeterd.

Het vierde aspect van het 'Huisbezoek- en dienstverleningsproject allochtone ouderen' is scholing van wijkpostmedewerkers op het gebied van intercultureel werken in het Ouderenwerk. Ook dit aspect van het project staat in het kader van voorbereiding van de wijkposten op de komst van de 'nieuwe' cliëntengroepen. De oudere migranten die door de intermediairs worden voorgelicht over de voorzieningen zullen in de praktijk van het Ouderenwerk namelijk een relatief nieuwe en vaak onbekende groep cliënten vormen voor veel wijkpostmedewerkers. Degenen die door de intermediairs geattendeerd zijn op de dienstverlenende functie van de Wijkpost voor Ouderen, moeten op die wijkpost adequaat geholpen kunnen worden. Door middel van een praktijk gerichte cursus kunnen medewerkers van de wijkposten worden toegerust met bagage, waardoor de dienstverlening aan ouderen met verschillende culturele achtergronden verbeterd kan worden. In de cursus zal gewerkt worden aan het vergroten van kennis omtrent de achtergrond, migratiegeschiedenis en cultuur van oudere migranten. Hierdoor kunnen wijkpostmedewerkers een gezamenlijk referentiekader ontwikkelen. Daarnaast worden kennis en vaardigheden aangereikt met betrekking tot intercultureel werken en communiceren. Dit onderdeel is gericht op werken met cliënten en collegae in de praktijk van het Ouderenwerk. In gespreksoefeningen wordt gebruikt gemaakt van een allochtone acteur. Ook wordt in de cursus aandacht besteed aan het werken met tolken en met de tolkentelefoon. Tevens worden instrumenten aangereikt voor het ontwikkelen en onderhouden van netwerken met organisaties van migrantengroepen met verschillende culturele achtergronden. Tijdens de cursus wordt een discussie op gang gebracht rondom intercultureel werken en de betekenis hiervan voor de organisatie, de medewerkers en de cliënten. Tenslotte worden adviezen geformuleerd met betrekking tot intercultureel werken ten behoeve van het leidinggevende kader (SOM 2002: 5).

Na deze uiteenzetting van het plan en de verschillende onderdelen van het 'Huisbezoek- en dienstverleningsproject allochtone ouderen', worden in de volgende paragraaf de ontwikkelingen die in de loop van het project plaatsvonden beschreven.

### 3.2.3 Ontwikkelingen

Gedurende de looptijd van het 'Huisbezoek- en dienstverleningsproject allochtone ouderen' zijn alle vacatures ingevuld. Er zijn in vijf stadsdelen allochtone ouderenwerkers aangesteld op de Wijkposten voor Ouderen. Daarnaast zijn er veertien intermediairs met verschillende culturele achtergronden actief. Zij rouleren over de verschillende stadsdelen. Drie van hen zijn tevens een dagdeel per week werkzaam bij een zelforganisatie. Ook op die plek informeren ze ouderen over en verwijzen ze door naar de voorzieningen. Met deze brede aanpak wordt het verlagen van de drempel van het ouderenwerk en het vergroten van de bekendheid met de voorzieningen nagestreefd (Van Schoot 2003: 2, 3).

In de loop van het huisbezoekproject werd duidelijk dat een deel van de te bezoeken ouderen niet of moeilijk tijdens 'kantooruren' thuis te bereiken is. Met name om deze migranten toch te kunnen bereiken is begonnen met het organiseren van groepsbijeenkomsten. Deze worden door intermediairs verzorgd gedurende de looptijd van en in aanvulling op de huisbezoeken die zij afleggen in een stadsdeel. Doel hiervan is het vergroten van het bereik van oudere migranten uit de doelgroepen. Voornaamste doel is om de jongere ouderen, onder de 65 jaar, via deze groepsbijeenkomsten te



bereiken met de informatie. Velen van hen zijn namelijk nog werkzaam en worden doordat de huisbezoeken tijdens werktijd plaatsvinden niet thuis bereikt (Van Schoot 2003: 5). Wanneer ouderen op de aangekondigde datum van huisbezoek niet thuis zijn wordt de informatie door de intermediair in de brievenbus achtergelaten. In veel gevallen volgt een herhalingsbezoek of wordt men uitgenodigd voor een groepsbijeenkomst (Van Schoot 2003: 7).

Tijdens het project bleek de samenwerking tussen de intermediairs en medewerkers van het Ouderenwerk zich steeds verder te ontwikkelen. Uit de opgedane ervaringen bleek, doordat het bereik van oudere migranten door middel van de huisbezoeken extra werk met zich mee brengt op de Wijkposten voor Ouderen, dat het zinvol is wanneer de intermediairs zich naast het verwijzen van ouderen naar de wijkpost ook bezighouden met ondersteuning van het Ouderenwerk bij de dienstverlening aan oudere migranten op de wijkpost. In de loop van het project is er dan ook voor gekozen om hiervoor tijd vrij te houden. De intermediairs hebben daardoor de mogelijkheid om ouderenwerkers te assisteren tijdens gesprekken. Zij kunnen de oudere migranten opvangen en kunnen inspringen om de hulpvraag helder te krijgen en te tolken. Hun aanwezigheid op de wijkpost, als zijnde personen die bekend zijn met de taal en cultuur van de oudere migranten en waarmee deze cliënten al kennis maakten tijdens het huisbezoek, is gericht op het verlagen van de drempel van het Ouderenwerk (Van Schoot 2003: 7).

Na deze weergave van het projectplan en de ontwikkelingen die hebben plaatsgevonden in het kader van het 'Huisbezoek- en dienstverleningsproject allochtone ouderen', wordt in het volgende hoofdstuk ingegaan op de onderzoeksresultaten over de beperkingen en knelpunten die wijkpostmedewerkers ervaren in de dienstverlening aan oudere migranten.



## 4 Dienstverlening aan oudere migranten en beperkingen

### 4.1 Introductie

In het vorige hoofdstuk is beschreven hoe de dienstverlening vanuit de Wijkposten voor Ouderen is ingesteld op oudere migranten. Binnen deze huidige vorm van dienstverlening lopen dienstverleners op verschillende terreinen tegen knelpunten en beperkingen aan. Deze staan in dit hoofdstuk centraal. De onderzoeksvraag hierbij is:

*Welke beperkingen ervaren medewerkers van de Wijkposten voor Ouderen in de dienstverlening aan oudere migranten?*

Uit de enquête kwam naar voren dat 79 procent van de respondenten knelpunten ervaart in de dienstverlening aan oudere migranten. Ook werd duidelijk dat allochtone ouderenwerkers aanzienlijk minder problemen ervaren dan hun autochtone collega's. Het feit dat allochtone ouderenwerkers in een groter deel van de cliëntcontacten de taalbarrière kunnen overbruggen speelt in dit verschil tussen autochtone en allochtone ouderenwerkers een grote rol. Taal vormt namelijk het grootste knelpunt in de dienstverlening aan oudere migranten, zo blijkt uit het onderzoek. Daarnaast signaleren dienstverleners beperkingen op andere uiteenlopende gebieden. In dit hoofdstuk wordt een onderverdeling gemaakt van knelpunten en beperkingen in de volgende categorieën: knelpunten omtrent taal, tijd, de aard van hulpvragen en problematiek, de verwachtingen van oudere migranten over de dienstverlening, de houding en visie van dienstverleners betreffende het dienstverlenen aan oudere migranten en tenslotte knelpunten die ervaren worden op het gebied van de organisatie van de dienstverlening. Sommige knelpunten die dienstverleners naar voren brengen overlappen meerdere van de bovengenoemde categorieën. Zo zal een taalbarrière de dienstverlening niet enkel moeilijker maar ook tijdsintensiever maken. Uit dit hoofdstuk zal ook blijken dat bepaalde aspecten van de dienstverlening aan oudere migranten die in het vorige hoofdstuk als mogelijkheid genoemd werden, in een andere situatie als beperking opgevat kunnen worden.

### 4.2 Knelpunten en beperkingen

#### 4.2.1 Taal

Zoals hierboven al werd aangegeven vormt taal het grootste knelpunt in de dienstverlening aan migrantenouderen. Veel oudere migranten in Nederland hebben problemen met de Nederlandse taal. Een deel van hen heeft gedurende hun leven weinig onderwijs gevolgd en kan niet of nauwelijks lezen en schrijven in de eigen taal, laat staan in de Nederlandse. Nederlands spreken vormt voor een groot deel van de oudere migranten eveneens een probleem. Deze taalproblematiek komt voor een groot deel voort uit de verwachting van zowel veel migranten, alsook van de Nederlandse overheid, dat hun verblijf in Nederland slechts tijdelijk zou zijn. Tussen de etnische groeperingen bestaan grote verschillen wat betreft de Nederlandse taalbeheersing, maar ook binnen de groepen bestaan verschillen die samenhangen met opleiding, sekse, migratiegeschiedenis en leeftijd. Onder Turkse en Marokkaanse ouderen komen de meeste problemen met het Nederlands voor. Hun Surinaamse en Antilliaanse leeftijdgenoten ervaren in veel mindere mate taalproblemen (SCP 2003: 53-57). Onder Chinese ouderen spelen ook veel problemen met het Nederlands (Alkema 2003: 52, 53). Wat betreft de Nederlandse taalbeheersing van Zuid-Europese ouderen zijn helaas geen cijfers bekend, maar op basis van ervaringen van de onderzoeksgroep kan worden aangenomen dat deze zich doorgaans bevindt tussen die van de Turkse, Marokkaanse en Chinese ouderen en de Surinaamse en Antilliaanse ouderen.

In deze deelparagraaf worden de verschillende knelpunten op een rijtje gezet die wijkpostmedewerkers ervaren op het gebied van taal in het dienstverlenen aan oudere migranten. Problemen met de Nederlandse taal zijn in de eerste plaats de oorzaak van veel vragen en problemen waarmee oudere migranten het Ouderenwerk benaderen. Geen of gebrekkige taalbeheersing leidt ertoe dat deze ouderen in hun alledaagse leven eerder en in meer situaties tegen problemen aanlopen dan hun autochtone

leeftijdsgenoten. Zij zijn afhankelijk van hulp in omstandigheden waarin Nederlandstaligen dat niet zijn. Ten tweede ontstaan ook op de wijkpost problemen ten gevolge van diezelfde gebrekkige taalbeheersing. De knelpunten die daar door ouderenwerkers ervaren worden kunnen worden onderverdeeld in twee hoofdcategorieën, namelijk problemen met lezen en schrijven en problemen met spreken en verstaan.

#### 4.2.1.1 Verstaan en spreken

*"(...) Soms is het echt heel zielig en tragisch en kun je de ouderen eigenlijk zien als doofstom. Daarbij zijn ze dan ook nog blind.(...) Dit maakt hen extra afhankelijk in alle contacten met instanties, huisarts, ziekenhuis, woningbouwvereniging et cetera van familie (kinderen/kleinkinderen), zelforganisaties en van ons"* (Interviewrespondent O).

De wijkpost is er om deze ouderen hulp te bieden. Het taalprobleem waaruit veel van de moeilijkheden van migrantencliënten voortkomen, komt echter ook op deze plek vaak weer terug in de communicatie met een dienstverlener. Voorbeelden van problemen die zich op de wijkpost voordoen en lastig zijn voor de cliënt en dienstverlener zijn: jezelf verstaanbaar maken en de boodschap goed overbrengen, praten over bijvoorbeeld emoties in een andere dan de moedertaal, beperkingen met doorvragen wanneer iets niet helemaal duidelijk is en het vermijden van onduidelijkheden en misverstanden wanneer door taalproblemen slechts oppervlakkig of via anderen gecommuniceerd kan worden: *"Veel allochtone ouderen ervaren hun gebrekkige of afwezige taalbeheersing als een handicap en frustratie. Het werpt een drempel op om voorzieningen te benaderen. Stel dat ze naar de wijkpost willen gaan, dan komen ze binnen en lopen al meteen bij de receptie vast, omdat ze niet kunnen vertellen waar ze voor komen!"* (Interviewrespondent K).

Voor veel migrantenouderen betekent dit dat zij afhankelijk zijn van een tolk wanneer zij instanties benaderen. Willen dienstverleners iets voor de oudere migranten kunnen betekenen dan is het overbruggen van de taalbarrière een voorwaarde. Het beschikken over een goede en betrouwbare tolk is in die situatie zeer belangrijk. Zowel de cliënt als de hulpverlener moet vertrouwen hebben in de tolk. De manieren waarop dienstverleners de taalproblemen overbruggen lopen uiteen van het tolken door een kind, vriend of bekende van de cliënt, een taalgenoot uit de wachtkamer, het inschakelen van een allochtone collega of de Tolkentelefoon. Elk van deze mogelijkheden kent echter zijn beperkingen en gebruik van een tolk schept altijd afstand doordat de communicatie indirect verloopt. Aanwezigheid van een naaste kan er bijvoorbeeld toe leiden dat bepaalde problemen, onder andere op psychisch en relationeel gebied, niet besproken worden of dat de tolk uit 'bescherming' van zijn naaste moeilijke informatie niet duidelijk genoeg overbrengt. Zorgvuldige overweging van de voor- en nadelen van het soort tolk met betrekking tot de aard van de hulpvraag is dan ook van belang: *"Het is belangrijk om een goede inschatting te maken van de situatie. Wanneer kan een kind of een andere relatie van de klant tolken? En wanneer niet en is een officiële tolk gewenst? Dit hangt samen met de hulpvraag. (...) Gebruik je een officiële tolk, dan weet je zeker dat je woorden rechtstreeks vertaald worden. Ik denk dat ik één keer de mist in ben gegaan bij een klant door een bevriende relatie te laten tolken. De informatie is toen mogelijk niet goed genoeg overgekomen, waardoor de klant zich in dit geval niet aan de afspraken heeft kunnen houden. Had ik misschien een officiële tolk gebruikt, die rechtstreeks mijn woorden had vertaald en die betrokkenheid niet heeft, dan zie je namelijk ook weer het gevaar van betrokkenheid, dan waren we misschien wel het traject ingegaan dat ik op dat moment voor hem uitgestippeld had. Dat is voor mezelf een leerproces geweest. Een volgende keer, met name bij problematische klanten, maak ik geen gebruik meer van een familielid of bevriende relatie. Dan benader ik rechtstreeks een officiële tolk."* (Interviewrespondent N).

Tevens worden moeilijkheden ervaren met betrekking tot telefonisch contact met migrantencliënten. De hulpvraag van een cliënt kan niet altijd direct afgehandeld worden, zodat er meerdere contactmomenten nodig zijn. In dat geval zijn de dienstverleners gewend om hun cliënten tussentijds telefonisch te benaderen. Ook wanneer een dienstverlener aanvullende informatie nodig heeft, verzoekt deze de cliënt om die informatie telefonisch te verstrekken. Uit het onderzoek blijkt dat telefonisch contact met oudere migranten vaak moeilijk tot stand komt: *"Oudere migranten bellen weinig. Wanneer ze contact willen met het ouderenwerk bellen ze niet, maar lopen ze naar de*

wijkpost. Migranten die de wijkpost opbellen zijn uitzonderingen op de regel. Als ik na een gesprek tegen de cliënt zeg dat hij telefonisch contact op kan nemen gebeurt dat meestal niet. Voordat de zaak uitgezocht is, staan cliënten vaak alweer op de stoep.” (Interviewrespondent L).

“We proberen er achter te komen wat hier nu een goede methodiek is in het werken met oudere migranten. We zijn erg gewend om mensen te bellen voor informatie en zeggen ‘je hoort wel van me wanneer ik iets weet’, maar dat blijkt bij deze groep niet goed te werken.” (Interviewrespondent I).

Problemen met telefoneren kunnen logisch verklaard worden door de slechte taalbeheersing. Deze problemen spelen echter niet uitsluitend onder migrantenouderen maar ook, zij het in mindere mate, onder autochtone ouderen. Slechthorendheid kan een motief voor ouderen zijn om telefonisch contact zoveel mogelijk te mijden. Ook ervaren sommige ouderen problemen met bellen naar instanties die automatische telefoonbeantwoording met geprogrammeerde keuzemenu’s hanteren (‘kies een één voor dit, een twee voor dat’ enzovoorts). Door de snelheid en overvloed aan Nederlandse informatie kunnen veel ouderen, laat staan migranten die de taal niet goed verstaan, dit onmogelijk volgen.

Ook worden wel eens moeilijkheden ervaren met het doorverwijzen van niet-Nederlandstalige ouderen. Door de taalbarrière kan soms niet goed duidelijk gemaakt worden aan de cliënt dat de betreffende dienstverlener niet verder kan helpen. Moeite met doorverwijzing komt waarschijnlijk ook voort uit het feit dat een migrantencliënt door taalproblemen opziet tegen het nogmaals overbrengen van zijn boodschap bij een volgende dienstverlener. In de paragraaf over verwachtingen van oudere migranten over de dienstverlening wordt hier verder op ingegaan. Verschillende respondenten gaven aan dat het bemiddelen naar bijvoorbeeld Thuiszorg, Stichting Tot en Met, Stadsmobiel en alarmering in verband met taalproblemen soms erg moeizaam verloopt.

Tenslotte wordt aangegeven dat oudere migranten die de Nederlandse taal wel beheersen, naarmate ze ouder en in sommige gevallen dement worden, weer meer terug gaan vallen op hun eigen taal. De Nederlandse taal raken ze geleidelijk aan weer kwijt: *“De groepen oudere migranten die eraan komen zullen op tachtigjarige leeftijd steeds meer met dit probleem te maken krijgen, dus wat dat betreft groeit het alleen maar.”* (Interviewrespondent H).

#### 4.2.1.2 Lezen en schrijven

Naast problemen op het gebied van mondelinge communicatie, ervaren dienstverleners ook beperkingen doordat veel migrantenouderen niet kunnen lezen en schrijven in de Nederlandse taal. Een deel van hen is zelfs in hun eigen taal analfabeet. Een eenvoudig voorbeeld van een probleem dat hieruit kan ontstaan, is de mate waarin ontvangen post problemen en onzekerheid kan opleveren voor deze mensen: *“Voor veel ouderen is het moeilijk om post te scheiden op belangrijke zaken en bijvoorbeeld reclame. Dit kan stress veroorzaken. En als je zegt: ‘Bewaar het’, dan wordt werkelijk alles bewaart, tot en met foldertjes van Dirk van den Broek.”* (Interviewrespondent P).

Het niet of nauwelijks beheersen van het Nederlands leidt in veel gevallen tot problemen met de administratie thuis. Veel dienstverleners beschreven het beeld van migrantencliënten die met een plastic zak vol papieren bij de wijkpost aankloppen. Doordat zij de inhoud van ontvangen brieven niet begrijpen ontstaat een ongeordende papierberg. Het kost dienstverleners veel tijd om de administratie op orde te brengen. Bovendien geeft een aantal van hen aan dat de problemen van migrantencliënten ten gevolge van de chaotische administratie groter worden. Door het niet tijdig signaleren en ingrijpen kan bijvoorbeeld schuldproblematiek uit de hand lopen. Momenteel wordt door het Ouderenwerk in één van de stadsdelen gewerkt aan de ontwikkeling van een pictogrammenboekje. Dit initiatief is gericht op het via plaatjes en logo’s inzichtelijker maken van post, zodat oudere migranten met dit steuntje beter in staat zijn zelf hun post te sorteren op belangrijke en minder belangrijke zaken. Hierdoor hoeven zij tevens minder vaak onnodig met een hulpvraag naar de ouderenwerker te komen.

Ook met betrekking tot het voorlichten van deze ouderen worden knelpunten ervaren. Wijkposten voor Ouderen beschikken over voorlichtingsmateriaal over de verschillende voorzieningen waarvan ouderen in Amsterdam gebruik kunnen maken. De mate waarin deze folders, behalve

in het Nederlands, ook in de talen van migrantencliënten aanwezig is, loopt op de verschillende wijkposten uiteen. De helft van de respondenten van de enquête geeft aan over onvoldoende effectief voorlichtingsmateriaal te beschikken. Maar wanneer er vertaalde folders aanwezig zijn, biedt dit niet altijd een uitkomst. Vanwege analfabetisme kunnen veel oudere migranten zelf geen kennis opdoen via schriftelijk voorlichtingsmateriaal. De informatie zou wel via audio- en videomateriaal in de eigen taal overgebracht kunnen worden. Er bestaat echter weinig voorlichtingsmateriaal in deze vorm.

Tenslotte wordt op het gebied van taal door veel dienstverleners aangegeven dat zij het wegvallen van intermediairs, doordat dit project ten einde loopt, ervaren als een groot verlies. Velen ervaren de inzet van intermediairs en hun aanwezigheid op de wijkpost als een waardevol instrument om oudere migranten beter te kunnen bereiken, begrijpen en helpen. Ook blijkt de clientèle uit de culturele groep van de intermediair op sommige wijkposten terug te lopen wanneer de intermediair niet meer aanwezig is: *“Je ziet ook, nu de <Turkse> intermediairs weg zijn, dat de komst van Turkse ouderen afneemt. De hausse van Turkse ouderen is voorbij. Er is wel een klein groepje dat toch blijft komen. Ze nemen dan iemand anders, een zoon of dochter mee. Maar nu de intermediairs weg zijn realiseer je je pas echt dat het toch wel heel makkelijk was om ze in huis te hebben.”* (Interviewrespondent N).

#### 4.2.2 Tijd

*“Wat voor alle oudere migranten geldt is dat je ze niet krap moet plannen. Je moet ruim de tijd nemen voor de contacten met migranten, meer tijd dan voor autochtone cliënten.”* (Interviewrespondent F).

Ruim tachtig procent van de enquêterespondenten geeft aan dat dienstverlening aan oudere migranten over het algemeen meer tijd in beslag neemt dan aan autochtone ouderen. Doordat tijd een schaars goed is in de dienstverlening, wordt dit op de wijkposten regelmatig als een knelpunt ervaren. Aan het verschil in tijdsintensiviteit tussen dienstverlening aan allochtone en autochtone ouderen liggen meerdere oorzaken ten grondslag. In deze deelparagraaf worden de genoemde knelpunten onderverdeeld in factoren op het gebied van de achtergrond van cliënten, zoals taalbeheersing en kennis over voorzieningen, het tijdstip waarop cliënten hulp inroepen, het bereiken van de oudere migranten en de tijd die wijkpostmedewerkers tot hun beschikking hebben.

In de vorige deelparagraaf werd taal uitgebreid besproken als zijnde het grootste knelpunt in de dienstverlening aan oudere migranten. Het gegeven dat veel oudere migranten kampen met een slechte beheersing van de Nederlandse taal speelt ook een aanzienlijke rol op het gebied van de tijdsintensiviteit van dienstverlening aan deze groep. Ten eerste leidt de slechte taalbeheersing ertoe dat veel migrantenouderen vaker vastlopen en de dienstverlener daarom frequenter nodig hebben: *“In vergelijking met autochtone ouderen spelen er voor allochtone ouderen meer zaken die zij zelf niet zo makkelijk aan pakken, bijvoorbeeld een telefoontje met het ziekenfonds. Dit zijn zaken die de wijkpostmedewerker voor Turkse en Marokkaanse ouderen zal doen, maar die op autochtone ouderen minder van toepassing zijn.”* (Interviewrespondent D). Wanneer niet-Nederlandstalige cliënten de wijkpost eenmaal kennen worden dienstverleners vaker ingeschakeld voor zaken als het bemiddelen naar instanties, plegen van telefoontjes en schrijven van brieven, aangezien zij dit door taalproblemen niet of nauwelijks zelf kunnen doen. Zoals al genoemd werd, komen dienstverleners ook vaak in aanraking met een ongeordende administratie doordat veel migrantencliënten de post die zij ontvangen niet goed begrijpen. Het op orde brengen van de administratie neemt veel tijd in beslag en is een steeds terugkerende zaak. De wachtlijst voor Thuisadministratie, één van de producten die de Wijkposten voor Ouderen aanbieden, groeit op een aantal wijkposten zeer snel. Ten tweede kost het analyseren en helder krijgen van de hulpvraag door de aanwezige taalbarrière, zowel met als zonder tolk, meer tijd. Zonder tolk kost het een cliënt veel tijd en moeite om met een kleine woordenschat zijn hulpvraag duidelijk te maken. De dienstverlener zal geconcentreerd moeten luisteren en zorgvuldig nagaan of hij de boodschap goed begrepen heeft. Het is zeer belangrijk om helder te krijgen wat de cliënt precies bedoelt en of de cliënt precies begrijpt wat de dienstverlener bedoelt. Een tolk kan de boodschap

omzetten in het Nederlands of in de taal van de cliënt, maar dit vertaalproces kost ook extra tijd: *“Soms duurt het erg lang voor een zin van mij vertaald is en dan vraag ik me wel eens af: ‘Wat zou er nou allemaal verteld worden door de tolk?’ Maar sommige Nederlandse woorden kunnen niet rechtstreeks omgezet worden in bijvoorbeeld het Turks. Zo is er voor ‘aanleunwoning’ geen Turks woord. Dat kent men niet. Dus dan moet het concept helemaal beschreven worden. Daar is veel tijd voor nodig. Ook voor woorden als subsidie, scootmobiel of rollator is geen vertaling.”* (Interviewrespondent M). Het bereiken van de Tolkentelefoon wordt in de enquête ook door dienstverleners genoemd als zijnde een knelpunt. Tevens blijkt uit het onderzoek dat wanneer migranten de wijkpost benaderen, zij vaak kampen met meerdere problemen tegelijkertijd. Door de complexiteit van de hulpvragen kost het oplossen meer tijd. Daarbij geeft een deel van de dienstverleners aan dat zij de ervaring hebben dat veel oudere migranten de kern van hun hulpvraag minder direct overbrengen dan veel autochtone ouderen. Onder sommige migranten stuiten zij op weerstanden om over bepaalde zaken te praten, waardoor het moeilijker is en meer tijd kost om inzicht te krijgen in de problematiek. In de volgende paragraaf over de aard van hulpvragen zal hier dieper op worden ingegaan. Wat dienstverleners ook ervaren is dat sommige migranten moeite hebben met het omgaan met heel directe vragen: *“Het is vaak een stortvloed van woorden die je over je heen krijgt en daarin moet jij het verhaal zien te ontdekken. Eigenlijk komt bij de allochtone groep pas aan het eind van het gesprek de echte hulpvraag boven water. Doordat je langer door moet graven en moet vissen voordat je bij HET probleem uitkomt, kost het ook meer tijd. Ook los van de taalbarrière, dus ook als je gewoon goed met de persoon zou kunnen communiceren, kost het toch twee huisbezoeken om de problematiek helder boven water te krijgen. Het gaat om doorvragen, doorvragen, doorvragen. Maar niet op de Nederlandse directe manier van vragen. Je moet niet vragen, zoals je bij een Nederlander doet: ‘Heeft u een probleem met uw financiën?’ Dat is veel te direct. Dan klappen ze helemaal dicht. Je moet dan de indirecte weg hanteren. Het kost meer tijd, maar dan kom je er wel.”* (Interviewrespondent N). Ten derde vergt het meer tijd en inspanning van de dienstverlener om informatie of advies over te brengen. De dienstverlener zal tijdens een cliëntcontact zijn boodschap vaker herhalen en meer terugkoppelen om te verzekeren dat de informatie goed begrepen is.

*“Voor het behandelen van een hulpvraag van oudere migranten moet over het algemeen meer tijd uitgetrokken worden. In het geval van het eerste bezoek gebeurt dit bij voorkeur niet in het spreekuur, maar op afspraak en het liefst met een intermediair erbij. Veel oudere migranten zijn niet bekend met ouderenwerk, zodat eerst kennismaking plaats moet vinden. Het kost zondermeer meer tijd. Een rol hierbij spelen het feit dat het vertrouwen gewonnen moet worden en dat men nog helemaal bekend gemaakt moet worden met de mogelijkheden.”* (Interviewrespondent P).

Een belangrijke oorzaak van het gegeven dat dienstverlening aan oudere migranten vaak meer tijd in beslag neemt dan dienstverlening aan autochtone ouderen is gelegen in de onbekendheid van de eerstgenoemde groep op het gebied van voorzieningen. Door dit ontbreken van kennis zijn dienstverleners in het geval van veel oudere migranten meer tijd kwijt aan het overbrengen van voorlichting over mogelijkheden en voorzieningen op het gebied van ouder worden, waar dat in het geval van veel autochtone ouderen niet nodig is. Ook blijkt dat de dienstverlener vaker in moet gaan op de verwachtingen die cliënten hebben omtrent de dienstverlening. Door onbekendheid met Nederlandse instanties en het Ouderenwerk heersen er wel eens verkeerde verwachtingen. Het ‘ombuigen’ ervan kost de dienstverlener tijd.

Ook geven veel dienstverleners aan dat het erg belangrijk is om het vertrouwen van een cliënt te winnen, voordat je iets kunt betekenen: *“Ik heb eens ergens gelezen, en dat herkende ik heel erg, dat ze <migrantenouderen> niet zozeer in de eerste plaats op deskundigheidsniveau een relatie met je aangaan. Maar het gaat er in eerste instantie om dat je meer als mens ‘goedgekeurd’ wordt en op relationeel niveau een vertrouwensband aangaat. En als dat er dan is zeg maar, als je een bepaalde opdracht die ze hebben gegeven naar voldoening hebt gedaan, nou dan komen ze met de hele boel aan. Een ‘test’ is misschien een beetje een groot woord, maar ze willen eerst kijken of je echt bereid bent om je in*

*te zetten. (...) was er ook een Nederlandse collega die ook een aantal Chinese ouderen kende. Ze praatte dan wel met handen en voeten met ze, maar omdat ze een heel sterk invoelingsvermogen had, en ze had ook tijd om met de ouderen mee naar huis te gaan om met dingen te helpen, hadden de mensen gewoon zo veel vertrouwen in haar, dat ze ook bij haar met allerlei toestanden kwamen. Dus die vertrouwensrelatie is heel belangrijk. Ook is een vaste contactpersoon erg belangrijk en wordt heel erg gewaardeerd"* (Interviewrespondent O).

Meerdere dienstverleners geven aan dat ze het gevoel hebben dat sommige oudere migranten pas met hun hulpvraag over de brug komen nadat zij hun vertrouwen hebben gewonnen. Deze constatering is een verklaring voor het hiervoor genoemde punt dat er soms vrij veel tijd en communicatie over heen gaat (ook wanneer er geen sprake is van een taalbarrière), voordat de kern van de hulpvraag duidelijk wordt: *"Over het algemeen heb ik de ervaring dat allochtone mensen met een andere vraag binnenkomen, dan waarover het werkelijk gaat. Men wil eerst even aftasten hoe er gereageerd wordt. Daarom beginnen ze met het stellen van een kleine concrete vraag, tot men op zijn gemak is. Pas later geven ze vertrouwen en komen met achterliggende problemen."* (Interviewrespondent P). Het opbouwen van een vertrouwensrelatie is belangrijk en kost tijd. Sommige dienstverleners geven aan dat dit niet enkel geldt voor dienstverlening aan oudere migranten, maar eveneens in het geval van hun autochtone leeftijdsgenoten. Wat volgens veel dienstverleners wel kenmerkend is voor veel migrantencliënten is de tijd en moeite die het kost om hen door te verwijzen wanneer dat nodig is. Waarschijnlijk hangt dit, naast de al eerder genoemde taalproblematiek, samen met de verwachting van ouderen dat wanneer zij een dienstverlener eenmaal in vertrouwen genomen hebben, deze hen verder zal en kan helpen: *"Het komt veel meer voor bij allochtone dan bij autochtone ouderen dat ze moeite hebben met doorverwijzing. Ze willen liever door hun 'eigen' ouderenwerker geholpen worden, waardoor dit doorverwijzen veel tijd en aandacht kost. Het is erg belangrijk dat dit op een goede 'zachte' manier gebeurd en dat de migrant hierin begeleid wordt. De manier waarop doorverwezen moet worden is dus arbeidsintensiever in het geval van allochtone ouderen."* (Interviewrespondent D).

Een specifiek en tijdrovend kenmerk van contact met veel oudere migranten blijkt een probleem met het maken en nakomen van afspraken te zijn. In vergelijking met autochtone ouderen zijn veel oudere migranten minder gestructureerd in het plannen van afspraken en houden zij minder vaak een agenda bij. De nauwgezetheid waarmee autochtone Nederlanders vaak hun afspraken plannen is veel mensen met andere culturele achtergronden vreemd. Dienstverleners geven dan ook aan dat de dienstverlening aan deze cliënten meer tijd kan vergen doordat het maken en nakomen van afspraken en het houden aan de spreekuurtijden onder migrantencliënten over het algemeen moeilijker verloopt. Dit aspect heeft twee kanten: enerzijds kampen dienstverleners met tijdverlies wanneer een cliënt op een gemaakte afspraak niet komt opdagen, anderzijds kost het dienstverleners veel tijd wanneer cliënten, tegen afspraken in, tussentijds steeds naar de wijkpost komen om bijvoorbeeld te informeren of de dienstverlener al meer informatie voor hem heeft: *"Je ziet soms dat Marokkaanse ouderen wel drie keer in de week naar de wijkpost komen. Omdat de gesprekken verdeeld zijn over de ouderenwerkers, komen deze cliënten steeds bij een andere hulpverlener. Dit is een probleem. We vragen ons af waaruit dit gedrag voortkomt. De oudere komt niet voor niets terug. Er speelt waarschijnlijk een ontevredenheid dat het probleem niet meteen opgelost kan worden. Ook speelt een zekere ongerustheid: vaak gaat het om een groot probleem en dat moet opgelost worden anders gaat het fout. En wij moeten dat oplossen. En dat mag natuurlijk niet te lang duren. Het lijkt alsof het ook een kwestie is van niet helemaal vertrouwen hebben en daarom steeds even testen of de ouderenwerkers wel met hun zaak bezig zijn."* (Interviewrespondent K). Op verschillende wijkposten wordt gezocht naar een goede wijze om in te spelen op het te vaak of juist niet opdagen van cliënten: *"(...) We zijn aan het zoeken naar de beste manier om hiermee om te gaan. Dus we zijn ook echt aan het experimenteren om er achter te komen wat nu een goede methodiek is om te gebruiken in het werken met oudere migranten. Is het goed om een vaste ouderenwerker aan een cliënt te koppelen? Wanneer deze cliënt dan naar de wijkpost komt terwijl de contactpersoon afwezig is, plannen we meteen een vervolgspraak. Op deze afspraak is er een gesprek, of er nu al*



*vorderingen zijn of niet. Op deze manier willen we voorkomen dat de cliënt tussentijds naar de wijkpost komt. Zo willen we de (te) frequente aanloop van sommige ouderen kanaliseren en terug brengen. Dit zijn we sinds kort aan het uitproberen. Ik verwacht niet dat deze aanpak perfect gaat werken, maar het is denk ik wel een vooruitgang.*" (Interviewrespondent I).

Een oorzaak van het feit dat dienstverlening aan migranten over het algemeen meer tijd kost dan aan autochtone ouderen wordt ook gevonden in het tijdstip waarop de dienstverlening wordt ingeschakeld. Verschillende dienstverleners geven aan dat zij door migranten vaak pas in een later stadium van een problematiek worden ingeschakeld dan door autochtone ouderen. Hierdoor zijn problemen groter en complexer geworden. *"Een factor die van invloed is (...) is het feit dat de eerste generatie eigenlijk bezig is met overleven. Alle aandacht gaat uit naar werk, eten, drinken, huis en kinderen. Een groot deel van de problematiek die met het ouder worden te maken heeft schuift men weg. De lage sociaal-economische positie speelt een belangrijke rol."* (Interviewrespondent E). De mate waarin mensen vanuit hun sociaal-economische positie de ruimte hebben en nemen om problemen aan te pakken wordt hier genoemd als een oorzaak van uitstellen van hulp zoeken. Andere oorzaken die genoemd worden door dienstverleners kunnen gezocht worden in communicatieproblemen die oudere migranten voorzien, de grotere mate van onbekendheid met de dienstverlening en angst en schaamte om dienstverlening in te roepen. Deze schaamte is echter niet specifiek voor migrantenouderen, maar wordt ook onder de 'oudere' autochtone ouderen opgemerkt. Niet alle dienstverleners ervaren dan ook een verschil tussen beide groepen: *"Er is geen verschil in de duur vanaf het begin van een probleem tot aan het moment van hulp zoeken tussen allochtone en autochtone ouderen. Mensen die geboren zijn rond 1920 bijvoorbeeld schromen wel ontzettend om hulp te vragen. (...) de bejaarde van nu komt uit een tijd waarin vragen om hulp gelijk stond aan bedeling en armoedewetgeving. Dus deze oudere zal alleen iets vragen wanneer het echt niet anders kan. De helft van de preventieve huisbezoeken <deze worden uitgevoerd onder 75-plussers en betreffen daardoor bijna uitsluitend autochtone ouderen> mondt dan ook uit in hulp. Wanneer er niet via persoonlijke benadering gevraagd wordt of men iets kan betekenen, wordt de vraag niet door de ouderen geformuleerd. Omdat men weerstand voelt of omdat men het probleem niet kan formuleren, doordat men ook het aanbod niet kent."* (Interviewrespondent G).

Ook komt naar voren dat veel oudere migranten, met name in de zomerperiode, moeilijk te bereiken zijn. Dit werd vooral duidelijk met betrekking tot de activiteiten van de intermediairs: wanneer dit project slechts eenmalig plaatsvindt blijft een vrij groot deel van de doelgroep verstoken van informatie. Veel oudere migranten verblijven namelijk tussen mei en september lange tijd in het land van herkomst. Intermediairs en dienstverleners kunnen hen daardoor maandenlang niet bereiken. Dit kan tot gevolg hebben dat voorbereiding op oud worden in de Nederlandse samenleving en het moment waarop de reis niet meer gemaakt kan worden bijvoorbeeld door gezondheidsproblemen, achterwege blijft.

Ten slotte kan wat betreft het tijdsaspect van de dienstverlening in het algemeen gesteld worden dat dienstverleners regelmatig het gevoel hebben tijd tekort te komen. De beschikbare tijd is niet altijd voldoende om de dienstverlening naar wens uit te voeren. Niet alleen in de contacten met cliënten wordt tijdgebrek ervaren. Dienstverleners geven ook aan dat er te weinig uren beschikbaar zijn om wachtlijsten weg te werken en om een structurele samenwerking met zelforganisaties op te bouwen en te onderhouden. Doordat het aantal hulpvragen fluctueert en er soms sprake is van grote pieken, kan het voorkomen dat er vele weken tussen het moment van aanvraag en verlening van hulp zitten.

#### **4.2.3 Aard van hulpvragen en problematiek**

Wijkpostmedewerkers hebben in de dienstverlening aan oudere migranten te maken met een breed scala aan hulpvragen en problemen. Deze zijn voor een groot deel te vergelijken met de hulpvragen van autochtone ouderen. Een ander deel ervan is specifiek voor allochtone cliënten. Wat betreft de aard van de hulpvragen en problemen van oudere migranten ervaren de dienstverleners in hun werk verschillende knelpunten en beperkingen. Deze zullen in deze deelparagraaf centraal staan en zijn daarbij onderverdeeld in

drie categorieën, te weten: oorzaak van hulpvragen en problemen, inhoud van hulpvragen en problemen en wijze waarop zij gepresenteerd worden door oudere migranten. Om te beginnen volgt een behandeling van de door wijkpostmedewerkers genoemde knelpunten en beperkingen wat betreffende de oorzaken van hulpvragen en problemen van oudere migranten.

#### 4.2.3.1 Oorzaak

Knelpunten omtrent de oorzaak van hulpvragen en problemen van oudere migranten zijn te splitsen in enerzijds oorzaken voor het ontstaan ervan en anderzijds oorzaken voor het groeien van die problemen.

##### *Oorzaken voor het ontstaan van problemen*

Problemen die maken dat veel oudere migranten hulp moeten inschakelen komen voor een groot deel voort uit de lage sociaal-economische positie van de meeste oudere migranten. Vrijwel alle oudere migranten ontvangen slechts een gedeeltelijke AOW. Zij worden hierop gekort omdat ze niet lang genoeg in Nederland werkzaam zijn geweest. Naast een onvolledige AOW hebben velen geen of een klein pensioen en ontvangen zij een aanvulling. Tijdens het onderzoek bleek echter dat deze aanvullingsmogelijkheid niet algemeen bekend is onder oudere migranten. Op een voorlichtingsbijeenkomst aan Servo-Kroatische ouderen werd duidelijk dat een kwart van de aanwezige ouderen hiervan niet op de hoogte was, geen aanvulling ontving en daardoor onder het minimuminkomenspeil leefde. *"Er wordt bezuinigd op stookkosten en kleren. Ik vind het erg tragisch om te zien dat mensen in de kou gaan zitten."* (Interviewrespondent O). Doordat het inkomen van oudere migranten bijna zonder uitzondering laag tot heel laag is, bestaat er onder deze groep een grote afhankelijkheid van uitkeringen, huursubsidies en ziektekostenverzekeringen. Aangezien het grootste deel van de oudere migranten problemen heeft met de Nederlandse taal, kampen ze met moeilijkheden met de bureaucratie en de instanties, waarvan ze juist zo afhankelijk zijn. Deze taalproblematiek vormt ook een oorzaak van veel problemen van oudere migranten, ook op andere dan het financieel administratieve gebied: *"Oudere migranten, vrouwen nog sterker dan mannen, kunnen met name door slechte beheersing van de Nederlandse taal en onbekendheid met de Nederlandse instituties, wet- en regelgeving, op meerdere gebieden niet voldoende zelfstandig functioneren."* (Interviewrespondent A). De slechte financiële positie van veel oudere migranten maakt ook dat zij ten opzichte van autochtone ouderen vaker problemen hebben door slechte huisvesting. Een slechte taalbeheersing, daarmee samenhangende grote afhankelijkheid, een lage economische positie en slechte huisvesting zijn de oorzaak voor veel problemen van oudere migranten en worden door ouderenwerkers als knelpunten genoemd omdat zij als dienstverleners ondersteuning kunnen bieden maar deze oorzaken van veel problemen niet of nauwelijks kunnen aanpakken.

##### *Oorzaken voor het oplopen van problemen*

Wijkpostmedewerkers signaleren ook dat de problematiek waarvoor zij door oudere migranten ingeschakeld worden vaak al danig is opgelopen voordat het Ouderenwerk benaderd wordt. Wanneer eerder contact opgenomen was met de dienstverlening, waren de problemen van die cliënten niet zo groot geworden en had de dienstverlener vaak tot een snellere en soms betere oplossing kunnen komen. Dienstverleners ervaren dit als een knelpunt dat voortkomt uit meerdere oorzaken. Ten eerste is de onbekendheid met voorzieningen en hulpmiddelen waar ze gebruik van kunnen maken onder oudere migranten groter dan onder autochtone ouderen, waardoor ze pas in latere instantie bij de wijkpost uitkomen. Ook uiten enkele dienstverleners de gedachte dat er door oudere migranten over het algemeen langer gewacht met het uiten van hulpvragen wanneer er problemen zijn: *"Er wordt door migranten langer gewacht met het inschakelen van hulp en problemen lopen al langer voordat er iemand van buiten bijgehaald wordt."* (Interviewrespondent M) en *"Chinese ouderen komen niet gemakkelijk met hun problemen naar buiten en zijn vrij gesloten. Vaak blijven ze langdurig met hun problemen zitten, onder andere wegens vrees om de goede naam van de familie te schaden. (...) Als de ouderen naar mij toe al zo lang wachten <dit is een citaat van een allochtone ouderenadviseur>, terwijl dan de barrière van de taal geen rol speelt, dan is dat duidelijk moeilijk."* (Interviewrespondent O). Oorzaken die hiervoor genoemd worden zijn schaamte om met problemen naar buiten te treden en het voorzien van

communicatieproblemen. Een andere verklaring voor het laat inschakelen van de dienstverlening is te vinden in de verwachting van sommige oudere migranten omtrent de 'zorgplicht': *"Allochtone ouderen gaan er vaak vanzelfsprekend van uit dat ze op hun oude dag door de kinderen opgevangen zullen worden. Hierdoor vindt onvoldoende oriëntatie plaats op andere manieren van oud worden en op de Nederlandse voorzieningen. Ze denken dat kinderen hen wel zullen opvangen. De kinderen echter hebben zelf een baan, zijn meer bekend met de Nederlandse manier van ouderenopvang en staan niet meer vanzelfsprekend open voor de opvang van hun ouders. Ze hebben toch ´een tik´ gekregen van de Nederlandse cultuur."* (Interviewrespondent H). Door de verwachting dat kinderen zullen inspringen wanneer zij in de problemen komen wachten oudere migranten soms te lang met het zoeken van hulp. Het is ook denkbaar dat het niet willen toegeven aan de pijnlijke praktijk dat de verwachtingen niet uitkomen een rol kan spelen.

#### 4.2.3.2 Inhoud

Een groot deel van de knelpunten in de dienstverlening aan oudere migranten die door wijkpostmedewerkers worden genoemd heeft betrekking op de inhoud van hun hulpvragen en problemen. Deze hangt vaak samen met de hiervoor genoemde oorzaken. Zo zorgt gebrekkige taalbeheersing voor het binnenstromen van veel hulpvragen voor bemiddeling naar instanties. De slechte financiële positie leidt ertoe dat hulpvragen op financieel administratief gebied de grootste categorie vormen. Alle knelpunten die dienstverleners ervaren met betrekking tot de inhoud van hulpvragen zullen, onderverdeeld in de volgende categorieën, worden behandeld: hulpvragen op het gebied van financiën, papierwerk en administratie, complexiteit van hulpvragen, huisvesting, migratieverleden, psychische en sociaalrelationele problemen, somatiseren, en gezinsproblematiek.

##### *Financiën, papierwerk en administratie*

Het grootste deel van de hulpvragen van oudere migranten betreft financiën. Veel voorkomende onderwerpen zijn bijstand, belasting, schulden, sociale verzekeringskwesties en administratie. Veel zaken horen bij de Sociaal Raadslieden, een andere afdeling binnen de dienstverlening. Kleine zaken zoals kwijtschelding, kunnen door de wijkpostmedewerkers behandeld worden, maar voor complexere juridische zaken moet doorverwijzing plaatsvinden. Ook op voorlichtingsbijeenkomsten voor migrantenouderen van intermediairs worden veel vragen gesteld die meer betrekking hebben op het Sociaal Raadswerk dan op het Ouderenwerk. Een knelpunt dat medewerkers op sommige wijkposten ervaren is dat hun werk dichtslibt met vragen op financieel-juridisch en administratief gebied. Eén van de oorzaken daarvan is dat de Sociaal Raadslieden kampen met tijdgebrek, waardoor ouderenwerkers gehinderd worden in het doorverwijzen van cliënten naar hen toe.

De belangrijkste oorzaken voor het feit dat oudere migranten met veel financiële en administratieve problemen naar de wijkpost komen zijn de slechte taalbeheersing en de lage inkomenssituatie. Hoewel er onder migranten duidelijk meer vragen op financieel-administratief gebied spelen, geven enkele ouderenwerkers aan dat het verschil met autochtone ouderen niet zo groot is: *"Zowel bij allochtone als bij autochtone ouderen liggen de meeste hulpvragen op het gebied van papierwerk. Dat heeft namelijk niets met het niet kunnen lezen te maken volgens mij. Dat heeft volgens mij te maken met het feit dat je een papieren wereld hebt en onder ouderen veel weerstand bestaat tegen het invullen ervan door angst dat het niet goed gaat."* (Interviewrespondent Q).

Een ontwikkeling die ouderenwerkers zorgen baart is de sterk groeiende behoefte van ouderen aan hulp bij administratie in de vorm van het product 'Thuisadministratie'. Deze dienst is opgezet met het oog op de voornamelijk 'oudere oudere' die tijdelijk begeleiding nodig heeft maar potentieel zelfredzaam is. Die doelstelling wordt steeds minder gehaald en er vindt weinig doorstroming plaats. Ten gevolge van extra-muralisering blijven er steeds meer mensen op hogere leeftijd in de wijken wonen. Hierdoor krijgt het Ouderenwerk meer te maken met aftakelingsprocessen en terwijl de wachtlijst voor thuisadministratie groeit, groeit ook het aantal cliënten dat, tegen de doelstelling in, blijvend hulp nodig zal hebben. Met het oog op de toekomstige groep oudere migranten op hogere leeftijd, waaronder de vraag naar thuisadministratie zelfs nog groter zal zijn, kan verwacht worden dat

deze wachtlijst verder zal groeien: *"Als dat de problematiek is van de hoogbejaarden, hoe moeten wij dan een antwoord geven op de stroom van zestig en zeventigjarige allochtonen die eraan komt, die de taal niet vaardig is en die hun hele administratie met ons zouden willen gaan doen. Ik zie echt geen mogelijkheid"* (Interviewrespondent G). Om ervoor te zorgen dat dit knelpunt niet verder groeien zal, moet tijdig vooruitgedacht en voorbereidingen getroffen worden om in te spelen op deze ontwikkelingen.

#### *Complexiteit van hulpvragen*

Door dienstverleners wordt aangegeven dat oudere migranten vaak kampen met meervoudige problematiek (financieel, lichamelijk en psychosociaal bijvoorbeeld). Men heeft vaak een slecht inzicht in de eigen situatie en de link tussen klachten en achterliggende problemen wordt moeizaam gelegd (Bakkers 1992: 25.) Dit kan er, naast met name taalproblemen en onbekendheid met voorzieningen, toe leiden dat de stap naar de dienstverlening door veel oudere migranten pas in een laat stadium van hun problematiek wordt gezet. Deze heeft zich in de verstreken tijdsspanne kunnen ontwikkelen. Een enkelvoudig probleem, bijvoorbeeld een te laag inkomen doordat men niet op de hoogte is van beschikbare aanvullingsmogelijkheden, kan problemen op andere gebieden veroorzaken, zoals schulden en dreiging van huisuitzetting door huurachterstanden. Dit wordt door ouderenwerkers ervaren als een knelpunt in de dienstverlening aan deze doelgroep. Wat betreft problemen betreffende huisvesting hieronder meer.

#### *Huisvesting*

Bijna tweederde van de enquêterespondenten geeft aan dat zij veel tot zeer veel hulpvragen en problemen op het gebied van huisvesting krijgen van oudere migranten. Door de over het algemeen lage inkomenspositie van migrantenouderen wonen velen in slecht onderhouden, goedkope huurwoningen. Bovendien komt inwoning van ouderen bij de kinderen nog vrij veel voor, voornamelijk onder Turkse en Marokkaanse mensen. Vragen en problemen op dat gebied zijn dan ook specifiek voor migrantenouderen uit deze groepen. Voorbeelden hiervan zijn problemen met het samenwonen in een te kleine woning, problemen waardoor er een alternatief voor inwoning gezocht moet worden en het zoeken naar woonruimte die geschikt is voor samenwonen in grotere familieverbanden: *"(...) als ouderen met kinderen in huis een andere woning willen hebben die aangepast is op ouderdomsproblematiek, dan moet wel naar de gezinssituatie gekeken worden. Het brengt een specifieke vervolgsituatie met zich mee. Een voorbeeld wat ik wil geven is dat van een vrouw van vijftig jaar, waarvan de man een hersenbloeding heeft gehad en in bed ligt. Voor deze mensen moet een andere woning komen. Maar er zijn wel vijf kinderen. Vier ervan gaan nog naar school. Hoe vindt je nu zo een grote aangepaste woning? Die vind je niet. Dit zijn dus hele specifieke problemen die je onder autochtonen niet aantreft."* (Interviewrespondent N). De slechte financiële situatie van veel oudere migranten en de speciale woonwensen, vooral ten gevolge van het samenwonen in groter familieverband, roepen veel vragen en problemen op het gebied van huisvesting op die voor een groot deel kenmerkend zijn voor allochtonen. Voor ouderenwerkers is het niet altijd mogelijk om deze problemen naar wens op te lossen.

#### *Migratieverleden*

Een specifiek probleem waar veel oudere migranten mee kampen is het dilemma tussen remigratie of voorgoed in Nederland blijven: *"Het dilemma tussen in Nederland blijven of terugkeren naar het land van herkomst speelt nog bij veel oudere migranten. Hierover wordt niet vaak gesproken, maar als je met ze kunt communiceren, want dat is natuurlijk ook vaak het probleem, dan zeggen ze: 'Wij moeten het hier zo goed hebben. Eigenlijk heb ik het hier goed, maar wel in de begrippen van daar. Hier lijd ik armoede'. Ze zitten hier op een bestaansminimum."* (Interviewrespondent M). Specifiek voor Indische ouderen is het koloniale en oorlogsverleden dat in hulpvragen terugkomt. *"(...) het is niet zo dat ze er snel over praten hoor. Dat niet. Het is toch, maar dat is bij de Nederlandse bevolkingsgroep ook zo, dat de oorlog voor de meeste eigenlijk een afgesloten gebeuren is. Maar bij sommige mensen zie je dat de wens om daar te zijn nog steeds leeft. Je ziet ook dat de hele woning Indisch is aangekleed, toch gericht op die cultuur. En hoe ouder ze worden, hoe meer de wens gaat spelen om terug te keren. Maar*

aan de andere kant zeggen ze ook weer van: 'Ik kan niet terug, want ik heb daar niets meer'. Er is dan eigenlijk sprake van één persoon die in twee culturen leeft." (Interviewrespondent N). Een andere problematiek die samen kan hangen met de migratiegeschiedenis is eenzaamheid onder oudere migranten. Men heeft soms niet of nauwelijks sociale contacten buitenshuis. Ook hebben sommige migrantenouderen, Hindoestaanse ouderen worden door enkele ouderenwerkers in het bijzonder genoemd, het gevoel dat zij door hun kinderen verwaarloosd worden, aangezien die niet aan hun (hoge) verwachtingen voldoen en de individualistische manier van leven in Nederland hebben opgepakt. Ouderenwerkers hebben niet altijd de mogelijkheid om adequaat op dit soort problemen in te springen en doorverwijzing naar psychische hulpverlening komt soms moeilijk tot stand doordat de cliënt hier moeite mee heeft. Voor sommige groepen migranten, zoals de Indische, bestaan speciale afdelingen in de psychische hulpverlening. Hieronder volgt meer over de omgang met psychische problemen onder migrantenouderen.

#### *Psychische en sociaalrelationele problemen*

*"Autochtone ouderen komen naast voor de materiële vragen vaker naar de wijkpost voor psychosociale hulp"* (Enquêterespondent 55). Ouderenwerkers constateren een beperking doordat zij door migrantenouderen duidelijk minder vaak benaderd worden met betrekking tot problemen op sociaalrelationeel en psychisch vlak dan door autochtone ouderen. Nu kan men zich afvragen of dit een beperking voor de ouderenwerkers is. Wanneer het gewoonweg minder voorkomen van dit soort problemen onder deze groepen ouderen hiervoor oorzakelijk zou zijn, zou van een knelpunt geen sprake zijn. Echter, de ouderenwerkers gaan ervan uit dat oudere migranten niet minder psychische en sociaalrelationele problemen hebben dan autochtone ouderen en dat de oorzaken ergens anders gezocht moeten worden. Een lager percentage psychische en sociaalrelationele hulpvragen van oudere migranten kan samenhangen met verschillende oorzaken, zoals onbekendheid met de mogelijkheid of plek om hiervoor hulp te zoeken, de belemmerende taalbarrière, de aanwezigheid van een familielid om te tolken en de gewoonte om dit soort problematiek niet buitenshuis te brengen. Deze laatste oorzaak in de vorm van een cultureel verschil speelt volgens veel ouderenwerkers een vrij grote rol: *"Cultureel verschil is dat je bij mensen afkomstig uit het Middellandse Zee gebied niet gemakkelijk achter een aantal zaken zal komen die problematisch zijn binnen de familie. Het idee is dat allochtone ouderen heel veel steun krijgen uit de familie. Zo zou het horen in de cultuur. Maar wanneer dit tegenvalt, zal dit uiterst moeilijk bespreekbaar zijn. Een Nederlander zal veel eerder zeggen: 'Die rotzoon van mij die doet zus en zo en daar heb ik helemaal niks aan.' Dit soort persoonlijke zaken is voor mensen uit Middellandse Zee culturen heel erg moeilijk om te bespreken. Dus men zal mooi weer spelen. Om daar door heen te kunnen kijken zijn intermediairs eigenlijk onmisbaar, zij spreken de taal en kennen de cultuur. Als autochtoon is het belangrijk om te weten hoe die cultuur wat dat betreft functioneert."* (Interviewrespondent G).

Het bestaan van schaamtegevoelens en het belang van het beschermen van de goede naam naar buiten toe, waardoor psychosociale problematiek binnen familieverband blijft en al dan niet wordt opgelost, worden door ouderenwerkers als culturele factoren genoemd: *"Marokkaanse ouderen hebben meer moeite dan autochtone ouderen om over persoonlijke problemen te praten met een hulpverlener. Wanneer de hulpverlener iemand van de eigen culturele groep is, zijn veel ouderen al een stuk opener. Ze hebben dan het gevoel beter begrepen te worden. Marokkaanse ouderen zullen dit soort problemen niet gauw bespreken buiten de familiekring. Dit heeft te maken met een zekere trots. Vuile was hang je niet buiten, want dit kan de goede naam schaden."* (Interviewrespondent B).

Ouderenwerkers ervaren beperkingen doordat veel migrantencliënten niet of moeilijk spreken over bestaande problemen van psychosociale aard, bijvoorbeeld wanneer de zorg van de kinderen bij het ouder worden tegenvalt, of problemen in een andere vorm gieten, zoals die van lichamelijke klachten (over dit verschijnsel van somatiseren volgt hieronder meer). Dit maakt het lastig voor dienstverleners om het eigenlijke probleem te signaleren en aan te pakken en staat adequate dienstverlening in de weg.

#### *Somatiseren*

'Somatisch' komt van het Griekse 'somatikos' (lichaam) en betekent lichamelijk. Somatiseren staat voor het uiten van persoonlijke en sociale

problemen in de vorm van lichamelijke klachten, het 'verlichamelijken' ervan (Kleinman en Kleinman 1985: 430). Somatiseren is volgens veel literatuur over gezondheid en zorg onder Turkse en Marokkaanse migranten een groot probleem (Bartels 1994: 12). Ook in dit onderzoek noemden verscheidene ouderenwerkers hun vermoeden of ervaring dat zij vaker met somatiseren te maken hebben in contact met allochtone dan met autochtone ouderen en dat de ziektebeleving onder de groepen ouderen verschillend is: *"Veel allochtonen noemen alles ziek."* (Enquêterespondent 31). Deze uitspraak impliceert dat veel allochtonen meer verschijnselen als ziek benoemen dan autochtone ouderen. Dit kan enerzijds voortkomen uit een cultureel verschil waardoor zij een bredere opvatting hebben van het begrip 'ziek zijn' en meerdere verschijnselen als ziek ervaren. Anderzijds zou de oorzaak simpelweg gezocht kunnen worden in de slechte beheersing van de Nederlandse taal waardoor zij door een gebrekkige vocabulaire vaker genoodzaakt zijn om de term 'ziek' te gebruiken en niet in staat zijn het probleem verder te nuanceren. Volgens de onderzoeksresultaten kan de taalbarrière echter niet een volledige verklaring geven voor het verschil en moeten oorzaken ten minste gedeeltelijk gezocht worden in een andere ziektebeleving en somatisering: *"De ziektebeleving van migranten is anders dan die van Nederlanders <autochtonen>. Zo zal een Nederlander die rugklachten heeft minder snel een beroep doen op aanpassingen in de woning. Bij de Turkse groep zie je heel veel ziektebeelden. Als je een verhoogde bloeddruk hebt, dan slik je daar in Nederlandse begrippen een pilletje voor. Allochtonen beleven dit als ziek zijn. Voor Nederlanders zijn dit geen ziektes meer, het zijn ongemakken. Deze ongemakken horen voor hen bij het ouder worden. Allochtonen blijven denk ik wat sneller in het ziektebeeld hangen. Daarbij komt somatisering onder migranten vaker voor dan onder autochtonen. Bij de Turkse groep is dit verschijnsel duidelijk aanwezig. Bij de Marokkaanse groep ervaar ik het, tot nu toe, iets minder. Ik denk dat het bij de Surinamers en Antillianen ook minder sterk speelt. Die laten zich ook minder makkelijk door een 'ziekte' uit het veld slaan. Indische mensen ook. Die zijn al beter 'ingeburgerd' in de Nederlandse omgang ermee.(...) Doordat er meer gesomatiseerd wordt onder allochtonen, vereist dat van ons een andere manier van aanpak. Het is moeilijker om tot de kern van problemen te komen.* (Interviewrespondent M). Een andere ouderenwerker ziet de problematiek omtrent het binnenshuis houden van psychosociale problemen (zoals onder het vorige kopje besproken) als een oorzaak van de grotere mate van somatiseren onder migrantenouderen: *"Wat allochtone ouderen, nou überhaupt denk ik allochtonen, vaak onderscheidt van de autochtone Nederlanders is dat ze heel sterk somatiseren. Dus elk probleem dat zit in je lijf. Wat eigenlijk speelt is een psycho-sociaal probleem: het is een probleem met je kind of met je partner, en het uit zich in: 'Ik heb pijn in mijn arm of ik heb pijn in mijn hoofd of mijn rug. En ik denk dat dat een moeilijk iets is om mee om te gaan. In bepaalde groeperingen is het gewoon not-done om je hele ziel en zaligheid op tafel te leggen. Dat doe je niet. En wij zijn daar veel makkelijker in. En daar hebben we ook honderd jaar over moeten doen. Kijk, wat in de familie wordt besproken en wat in de intimiteit van de familie thuishoort, dat komt dus niet naar buiten. En wij zijn dus, ik heb wel eens te horen gekregen: 'Jullie Nederlanders zijn veel te nieuwsgierig, jullie willen alles weten'. En op mijn vraag: 'Ja maar, wat willen we dan weten?' werd met name gesteld: 'Jullie komen teveel in de intimiteit van het gezin.' <de betreffende ouderenwerker geeft aan dat hij dit verschil in het algemeen constateert en niet alleen in zijn werkveld ervaart> (...) Soms ben ik wat te direct, iets te snel en denk dan: 'Hé, even pas op de plaats.' Het heeft toch te maken met de bescherming en de beslotenheid waarin men in de eigen cultuur gewend is dingen af te handelen en te behandelen of mee om te gaan. En dat is een enorm verschil met onze cultuur. Het is heel belangrijk om aan te voelen per cliënt: waar ligt de grens, hoe ver kan ik doorvragen. Ik denk dat dat de basis is, met name bij de Islamitische groep, dat vrouwen heel belangrijk is voordat je zaken gaat doen."* (Interviewrespondent E). Uit het onderzoek komt naar voren dat verschillende ouderenwerkers knelpunten ervaren met betrekking tot de ziektebeleving en verwoording van problemen onder oudere migranten. De indruk bestaat dat psychosociale problemen door migrantenouderen niet vaak als zodanig genoemd worden, maar in lichamelijke klachten geuit worden. Voor het vinden van de werkelijke oorzaak van problemen en het oplossen ervan zijn het overbruggen van taalbarrières, het zoeken naar de juiste communicatietechniek (niet te direct)

en het winnen van vertrouwen erg belangrijk, maar naast tijdrovend ook zeker niet eenvoudig of altijd haalbaar.

#### *Gezinsproblematiek*

Wat betreft knelpunten die ouderenwerkers ervaren op het gebied van de inhoud van hulpvragen en problemen van oudere migranten vormt gezinsproblematiek het laatste onderwerp. Op dit gebied leiden twee aspecten tot knelpunten in de dienstverlening. Ten eerste geven verschillende ouderenwerkers aan dat zij problemen hebben met de lage mate waarin de hulpvragen van migrantenouderen te maken hebben met ouderdomsproblemen. Dit hangt samen met de gemiddelde leeftijd die van oudere migranten nog erg laag is. Als knelpunt wordt dan ook door enkele ouderenwerkers ervaren: *"Dat de problematiek (nog) niet oudergerelateerd is zoals bij autochtonen. Wij zijn hierin niet gespecialiseerd, bovendien heb ik daar geen affiniteit mee.(...) Geen oudergerelateerde problemen omdat er nog niet veel 65-plussers zijn"* (Enquêterespondent 60). Andere ouderenwerkers geven aan dat deze doelgroep inderdaad minder hulpvragen heeft op het gebied van ouderdom, maar ervaren dit niet als een knelpunt, enkel als een nieuwe ontwikkeling in hun werkveld. Naast het feit dat onder oudere migranten nog geen oudere ouderen vertegenwoordigd zijn, zijn verschillen met autochtone ouderen bijvoorbeeld dat vooral onder Turken en Marokkanen mannen vaak getrouwd zijn met een veel jongere vrouw en op hogere leeftijd nog jonge kinderen hebben. Hieruit komen onder andere hulpvragen voort op het gebied van kinderbijslag en studiefinanciering. In sommige gevallen worden de ouderen doorverwezen naar onder meer de Sociaal Raadslieden, maar zoals eerder aangegeven verloopt doorverwijzing niet altijd even soepel. Aangezien onder allochtonen over het algemeen al op jongere leeftijd ouderdomsproblemen ontstaan (bijvoorbeeld reuma, diabetes, hoge bloeddruk en mobiliteitsvermindering) komt het voor dat deze gelijktijdig met gezinsproblematiek spelen, iets wat men onder autochtonen vrijwel niet tegenkomt. Dit kan de problemen en hulpvragen complexer maken.

Ten tweede kunnen problemen ontstaan doordat er sprake is van een kleine zelfredzaamheid onder met name veel migrantenvrouwen. Wanneer deze alleen komen te staan, bijvoorbeeld na het overlijden van hun echtgenoot (die soms aanzienlijk ouder is) of na een scheiding, zijn ze onvoldoende in staat tot zelfstandig functioneren: *"Wat specifiek geldt voor de groep allochtone ouderen is dat er zo meteen veel allochtone weduwen zullen zijn. Vaak hebben deze vrouwen zelf altijd de rol binnenshuis vervuld, terwijl de man alle zaken buitenshuis regelde. De man gaat als eerste dood. Dat gaan mannen over het algemeen, onder autochtonen ook. Maar het verschil in levensverwachting tussen mannen en vrouwen is bij allochtonen veel hoger dan bij autochtonen, namelijk 11 jaar bij allochtonen. Bij Nederlanders is het verschil 2 jaar. Als de allochtone vrouw dan ook nog een aantal jaren jonger is dan de man, dan betekent dit dat ze haar man tussen de 10 en 20 jaar zal overleven. Vaak spreken vrouwen de taal niet, komen uit gezinnen waar ze ook in de eigen taal niet hebben leren lezen en schrijven. (...) Schrijnend om te zien is ook dat er regelmatig oudere vrouwen worden afgedankt door hun man. Deze neemt er een jongere vrouw bij, maar om de AOW van zijn vrouw niet te verliezen wordt niet gescheiden, wel verwaarloosd. Een voorbeeld is een vrouw van zeventig, die geen kinderen kon krijgen en niet mobiel is, geen familie heeft, de taal niet spreekt, en gepest wordt door de nieuwe vrouw. Een oplossing zou oprichting van een wooncomplex voor allochtone vrouwen zijn, met zo'n twintig woningen, een gemeenschappelijke ruimte en een huismeester. Hier kunnen weduws, die geen familiesteun hebben, elkaar steunen. Knelpunten die realisering in de weg staan zijn: er wordt niet genoeg gebouwd en er mag niet geselecteerd worden op afkomst. Alleen in een woongroepvorm zou dit kunnen, maar hieraan zitten veel regels, haken en ogen. (...) Het is dus heel belangrijk om vooruit te kijken naar de toekomst en ons te buigen over de vraag: 'Wat kunnen wij nou doen om die mensen meer zelfredzaam te maken?' En dat betekent dus dat je vaardigheden die ontbreken eigenlijk in een heel laat stadium, vooral voor vrouwen maar ook voor mannen natuurlijk, moet zien over te dragen. En dat is een heidens werk als je dat op individuele basis moet doen. Daar is gewoon het geld en de formatie niet voor. Dus dat moet meer op groepsgevijs niveau gebeuren. Nou dan is het probleem waar komt het geld vandaan, want er wordt bezuinigd."* (Interviewrespondent G). Ouderenwerkers ervaren het niet of nauwelijks zelfredzaam zijn van met name oudere migrantenvrouwen

waardoor zij blijvend afhankelijk zijn of worden van hulp bij verlies of vertrek van de partner als een zwaar knelpunt.

#### 4.2.3.3 Wijze van presenteren

Nadat in het voorgaande de knelpunten en beperkingen op het gebied van de oorzaak en inhoud van hulpvragen van oudere migranten op een rij gezet zijn, wordt in deze deelparagraaf het laatste deelgebied met betrekking de aard van de hulpvragen van oudere migranten besproken: de wijze waarop zij hun hulpvragen en problemen aan de ouderenwerker presenteren. Knelpunten die ouderenwerkers op dit gebied ervaren hebben te maken met een afhankelijke en afwachtende opstelling, geslotenheid en indirectheid, een dwingende houding, emotionele presentatiewijze of ernst ervan en het al eerder behandelde verschijnsel van somatisering. Deze punten worden achtereenvolgens kort aangestipt.

Ten eerste geeft een groot aantal ouderenwerkers aan dat allochtone cliënten die zich vaak erg afhankelijk en afwachtend opstellen. De ouderenwerkers hebben het gevoel dat veel migrantencliënten de verantwoordelijkheid voor hun problematiek al gauw proberen over te dragen op hen. Door velen wordt daar aan toegevoegd dat deze cliënten ook werkelijk veel afhankelijker zijn dan hun autochtone leeftijdsgenoten: *“Wat mij in de loop der jaren opgevallen is bij de allochtone ouderen is dat die zo het hele pakketje aan je geven. Zo van: ‘Wilt u dit even voor me uitzoeken? Of wilt u het regelen?’. Ook vinden ze het moeilijk als je ze zelf daarin een stuk verantwoording, een rol geeft. Ze hebben dan waarschijnlijk het idee dat ze het niet kunnen. Dus dat vraagt wel meer. Je mag er dan niet vanuit gaan dat, als je vraagt wilt u dit of dat zelf doen, dat het dan gelijk goed gaat. De verwachting is dat jij het oplost, dat je het beter kan eigenlijk. Dat heeft veel meer met onzekerheid te maken, dan met gemakzucht ofzo. Dat vind ik soms bij autochtone ouderen ook wel. Maar daar heb je eerder de mogelijkheid om te proeven hoe het zit.”* (Interviewrespondent P) en *“(…) over het algemeen zijn de oudere migranten zeer afhankelijk. Nederlandse ouderen kunnen nog toewerken naar een zekere zelfstandigheid, waar dat voor de oudere migranten een stuk moeilijker is.”* (Interviewrespondent M). Met name taalproblemen en onbekendheid met instellingen en wet- en regelgeving zijn oorzaken voor dit verschil in afhankelijkheid tussen autochtone en allochtone cliënten. Dit neemt niet weg dat onder ouderenwerkers moeite bestaat met dit afhankelijkheidsgegeven. Zij zijn gewend en erop gericht in hun werk met autochtone ouderen om samen mét, in plaats van vóór de oudere tot oplossingen te komen. Ondanks aanwezigheid van het bewustzijn van de oorzaken waardoor problemen en verantwoordelijkheden door migrantencliënten eerder overgedragen worden, kunnen zij hiervoor niet altijd begrip opbrengen en leidt dit verschijnsel wel eens tot irritatie.

Ook ervaren ouderenwerkers minder openheid in de presentatie van hulpvragen door migrantenouderen vergeleken met autochtone ouderen. Nu is de communicatiestijl kenmerkend voor de Nederlandse cultuur vrij direct, en zijn ouderen met andere culturele achtergronden vaak met een meer indirecte communicatiestijl bekend. Daarbij komt ook dat de taalproblematiek veel migrantencliënten belemmert in hun communicatie. Maar ook wanneer de taal wel beheerst wordt kunnen gesprekken tot misverstanden en onbegrip leiden, voortkomend uit verschillen in culturele achtergrond. Zo is verbale communicatie in sommige culturen minder dominant en worden gevoelens vaak op een minder directe manier onder woorden gebracht. Vergelijkingen en parabellen kunnen dan gebruikt worden om boodschappen over te brengen (Eppink 1990: 33). Deze factoren kunnen, tenminste gedeeltelijk, verklaren dat dienstverleners meer terughoudendheid ervaren onder migrantencliënten in het overbrengen van problemen, en zoals eerder besproken in het bijzonder op het gebied van psychosociale problemen. Zij hebben soms het gevoel dat migranten hun werkelijke situatie vaker trachten te verbloemen en ervaren de grotere indirectheid als zijnde een moeilijk punt in de dienstverlening aan deze doelgroep.

Derde knelpunt dat sommige ouderenwerkers in de presentatiewijze van migrantenouderen ervaren is gelegen in de houding die vrij dwingend over kan komen. Sommige oudere migranten laten merken dat zij verwachten dat de dienstverlener al hun problemen op kan lossen, wat op dienstverleners als



dwingend kan over komen: *"Soms heb ik het gevoel, ja misschien ligt dat aan mij, ik weet het niet, dat ze <migrantencliënten> dan toch een beetje een dwingende houding hebben. Zo van: ja, jij bent hier de dienstverlener, jij zit hier en je moet het even oplossen. Ik denk dat dit toch wel verbonden is met bepaalde culturen, met de niet-westerse culturen. In die culturen zijn ze niet gewend dat ze, ja hoe moet ik dat zeggen? Als ze een probleem hebben denken ze dat het door de dienstverlening opgelost wordt. Daar gaan ze ook vanuit, vind ik. Op een gegeven moment maken ze hun probleem tot jouw probleem. Ze nemen niet zo snel aan dat je niet alles kunt oplossen en dat ze soms ook doorverwezen moeten worden. Het is soms moeilijk om dit duidelijk te maken. Ze verwachten dat zodra ze met een probleem komen, dat het dan ook opgelost wordt."* (Interviewrespondent C).

Tegenover ouderenwerkers die moeite hebben met wat zij ervaren als een dwingende houding van migrantenouderen staan ervaringen van andere ouderenwerkers die juist een meer onderdanige houding signaleren onder deze ouderen: *"Wijze van presenteren is bij allochtonen vaak wat onderdaniger. De wijkpost met zijn medewerkers wordt toch meer gezien als een autoritair instituut."* (Enquêterespondent 40) en *"Veel respect en ontzag van allochtonen naar de hulpverlener toe."* (Enquêterespondent 8). Wat betreft het bestaan van een al dan niet dwingende houding van oudere migranten ten opzichte van de dienstverlener lopen de meningen dus uiteen.

Ook op het gebied van het al dan niet anders of ernstiger presenteren van problemen door migrantenouderen worden knelpunten gesignaleerd maar zijn de meningen van ouderenwerkers verdeeld. Sommige ouderenwerkers stellen dat problemen van migrantencliënten soms minder ernstig zijn dan dat ze gepresenteerd worden: *"Mijn ervaring is dat problemen van allochtone ouderen met meer dramatiek worden verwoord, waarschijnlijk om de woorden kracht bij te zetten indien er een minder goede Nederlandse taalbeheersing is."* (Enquêterespondent 30) en *"Emotioneler in verband met het moeilijker uiten door de taal"* (Enquêterespondent 9). Een andere ouderenwerker stelt precies het tegenovergestelde met de uitspraak: *"Problemen worden door allochtonen minder ernstig gepresenteerd dan ze zijn"* (Enquêterespondent 10). Een aantal ouderenwerkers stelt wel dat migrantenouderen meer geneigd zijn om onder de noemer van lichamelijke klachten ook problemen op andere gebieden te uiten (zie hiervoor 'somatisering').

#### 4.2.4 Verwachtingen van migranten over dienstverlening

Zoals al in het voorgaande al duidelijk is geworden bestaat er onder oudere migranten een grote onbekendheid met de voorzieningen waarvan zij gebruik kunnen maken. Ook de professionele dienstverlening is velen van hen vreemd. Daardoor ontbreekt vaak een beeld van wat zij ervan kunnen verwachten. Uit het onderzoek blijkt dat veel ouderenwerkers, onder wie 18 procent van de enquêterespondenten, knelpunten ervaren in de dienstverlening aan oudere migranten ten gevolge van de verwachtingen die onder deze clientengroep bestaan ten aanzien van de dienstverlening. Het gaat met name om verwachtingen op het gebied van de invloedssfeer van de dienstverlener, de inzet, de verantwoordelijkheid en de snelheid van dienstverlening. Deze aspecten worden hieronder in de genoemde volgorde behandeld.

##### *Invloedssfeer*

Ten eerste is de verwachting ten aanzien van de invloedssfeer van het Ouderenwerk onder migrantenouderen wel eens hoger dan reëel: *"Grote verwachtingen van de invloed van de ouderenwerker. Deze kan echter de wet- en regelgeving niet veranderen of omzeilen. Kan bemiddelen, maar niet altijd voor een directe oplossing zorgen."* (Interviewrespondent R). Het kan lastig zijn voor ouderenwerkers om oudere migranten te doen inzien dat hun invloed beperkt is.

##### *Inzetgebied*

Ten tweede ontstaan volgens ouderenwerkers veel knelpunten doordat er onder migrantenouderen de verwachting bestaat dat ouderenwerkers alle soorten problemen van de cliënt oppakken en oplossen: *"(...) bestaat de verwachting dat als er eenmaal een contact gelegd is met een ouderenwerker en het vertrouwen gewonnen is, ze met allerlei zaken naar de ouderenwerker kunnen komen. Om deze reden komen doorverwijzingen in een aantal gevallen slecht tot stand."* (Interviewrespondent D) en *"Oudere migranten komen met een schoendoos vol paperassen en verwachten dat jij dit kunt uitzoeken en oplossen. 'Daar ben jij toch voor?' De multidisciplinaire medewerker die alles kan oplossen is er echter niet."* (Interviewrespondent G). Uit het onderzoek blijkt dat voor een groot deel van de allochtone cliënten

kenmerkend is dat ze met hele stapels papieren naar de wijkpost komen. De ouderenwerker kan door vragen te stellen en in de stukken te kijken achterhalen wat er precies aan de hand is en wat er door het Ouderenwerk aangepakt kan worden. Een oorzaak voor de beeldvorming van veel oudere migranten dat ouderenwerkers 'alles' kunnen oplossen kan gevonden worden in de onbekendheid met voorzieningen. Autochtone ouderen hebben een beter inzicht in de gedifferentieerdheid van voorzieningen en de manier waarop de Nederlandse maatschappij in elkaar zit. Zij kunnen beter een voorselectie maken en afstemmen waar ze voor welke zaak terecht kunnen. Het overbrengen aan oudere migranten van de boodschap dat men als ouderenwerker niet alle problemen op alle gebieden kan aanpakken kan tot weerstand leiden.

#### *Verantwoordelijkheid*

Het derde punt waarop verwachtingen over het Ouderenwerk botsen met de werkelijkheid betreft de mate waarin ouderenwerkers de verantwoordelijkheid voor problemen van cliënten overnemen: *"Het beeld is vaak dat ouderenwerk het probleem uit handen neemt en oplost."* (Interviewrespondent P).

Het uitgangspunt in het Ouderenwerk daarentegen is dat problemen samen met de oudere worden aangepakt en dat er, wanneer mogelijk, een beroep wordt gedaan op de mate waarin een cliënt zelf kan bijdragen aan het bewerkstelligen van oplossingen voor zijn problematiek. Een groot deel van de migrantencliënten gaat er daarentegen vanuit dat de dienstverlener hun problemen vóór hen in plaats van samen met hen oplost: *"Het beeld <onder migrantencliënten> is vaak dat Ouderenwerk het probleem uit handen neemt en oplost."* (Interviewrespondent Q) en *"Onder allochtone cliënten heerst vaak de verwachting dat de dienstverlener de zaken en verantwoordelijkheid overneemt. Ze verwachten meer ondersteuning dan autochtone ouderen, maar hebben deze op verschillende gebieden zoals telefoneren en correspondentie dan ook meer nodig."* (Interviewrespondent R). Hoewel de meeste dienstverleners aangeven dat de verwachtingen van migrantenouderen hoger liggen dan die van autochtone cliënten, geeft één van hun collega's juist het tegendeel aan: *"De verwachtingen van allochtonen liggen aanmerkelijk lager dan bij autochtonen omdat men minder bekend is met de vrijblijvende dienstverlening van de wijkpost"* (Enquêterespondent 40). Te hoge verwachtingen van de mate waarin ouderenwerkers problemen en verantwoordelijkheden op zich nemen vormt, na de taalproblematiek, het meest genoemde knelpunt in de dienstverlening aan oudere migranten in dit onderzoek onder dienstverleners op de Wijkposten voor Ouderen.

#### *Snelle oplossingen*

De laatste bron van knelpunten op het gebied van verwachtingen is gelegen in de constatering van verscheidene ouderenwerkers dat veel migrantencliënten uitgaan van een snellere afhandeling van hun problemen dan dat in de praktijk mogelijk is. Dit kan leiden tot ongeduld en onbegrip: *"Onder allochtone ouderen bestaat in grotere mate de verwachting dat problemen opgelost worden zodra men ermee gekomen is. Er wordt op korte termijn gedacht. Men verwacht na het overbrengen van de vraag of het probleem dat er een oplossing aangedragen kan worden. (...) Een verklaring voor dit verschil in verwachtingspatronen kan liggen in het feit dat wij Nederlanders <autochtonen> meer gewend zijn aan de bureaucratie, onder andere in de hulpverlening. In andere culturen heb je dat niet en wordt veel middels informele circuits geregeld. Wij hebben die niet en hebben alles geformaliseerd."* (Interviewrespondent E). Wanneer migrantencliënten een te rooskleurige verwachting hebben van de tijdsspanne waarbinnen ouderenwerkers hen kunnen helpen ervaren de laatstgenoemde knelpunten in het bijstellen van deze 'valse' verwachtingen en kunnen zij met onbegrip te maken krijgen. *"In het geval van hulpverlening aan oudere migranten is het soms moeilijk om een strikte agenda te voeren. Het komt voor dat oudere migranten even binnenlopen en verwachten dat ze direct geholpen worden. Ja, dit is een duidelijk verschil met autochtone ouderen. Er wordt wel eens vergeten dat er nog meer cliënten geholpen moeten worden en ze echt een afspraak dienen te maken. Dit bewustzijn is trouwens wel groeiende onder een aantal vaste cliënten."* (Interviewrespondent D).

#### 4.2.5 Houding van dienstverleners

*"Ik denk dat ik voldoende uitgerust ben om deze doelgroep <oudere migranten> te voorzien van informatie en hulpverlening. Met de valkuilen die ik in de afgelopen periode heb ontdekt, ben ik aan de gang gegaan. Dat zijn met name het gebruik van tolken en de invloed die een bepaald discours <ten opzichte van migrantenouderen> onder collega's op je kan hebben. De denkbeelden die je over een bepaalde groep krijgt voorgeschoteld, de manier waarop er over gesproken wordt en de wisselwerking van denkbeelden, die kunnen uitmonden in een negatieve spiraal. Hoe gevoelig ben je daarvoor? Ik moet je eerlijk zeggen: op een gegeven moment durfde ik niet meer te vertellen over de positieve ervaringen. De algemene houding was op dat moment best negatief. En voor mezelf is dat een persoonlijke ontwikkeling geweest. Hoe sta ik tegenover de betreffende doelgroep. Ik heb voorheen in verpleeghuizen gewerkt en daar had je nog nagenoeg geen allochtone klanten. De allochtonen die er binnenkwamen hadden al vrij snel een negatief stempel gekregen: ze waren lastig, wilden niet uit bed. En dat zit er in. En nu heb ik voor mezelf zoiets van: ik ga onbevangen op ze af. Ik zie per individu wat ik voorgeschoteld krijg. Een open houding is erg belangrijk. Het belangrijkste is om onbevooroordeeld binnen te stappen. En daarnaast gaat het om het zorgen voor een goede communicatie. Ook is het uitdelen van een compliment belangrijk. Wanneer je merkt dat iemand alle moeite voor je doet om in het Nederlands te praten, laat dan even merken dat je dat waardeert. Wanneer mensen het gevoel hebben dat ze het niet goed genoeg kunnen, zeg dan: "Het ging toch goed. Ik heb u toch goed begrepen." (Interviewrespondent N).*

Onder de grote groep dienstverleners die in hun werk in contact komt met oudere migranten bestaan uiteenlopende visies op de juiste manier van werken met die doelgroep. Uit het onderzoek blijkt dat dienstverleners wel eens problemen hebben met de houding en denkwijzen van collega-dienstverleners ten opzichte van migrantencliënten. Men ervaart het bestaan van uiteenlopende visies op een aantal gebieden als zijnde een knelpunt. Onder meer op het gebied van de mate van (het open staan voor) aanpassing van de manier van dienstverlenen aan cliënten met verschillende achtergronden, lopen de houdingen uiteen. De ene dienstverlener vindt het belangrijker en gaat verder dan de andere om zich, tot op zekere hoogte, aan te passen aan migrantencliënten. Velen trekken bewust meer tijd uit voor deze cliëntcontacten, leren een paar woordjes Turks of Arabisch en verdiepen zich in de cultuur en gewoonten van migranten. Men probeert door 'handen en voetenwerk' om taalproblemen te overbruggen. In sommige gevallen kiest een dienstverlener er bewust voor om geen tolk in te schakelen, om zo de afstand die deze tussenpersoon schept te vermijden en men er met een beetje meer tijd en moeite ook uit komt. Andere dienstverleners proberen elke cliënt zoveel mogelijk gelijk te behandelen en willen zich bewust niet teveel 'aanpassen' aan cliënten met een andere culturele achtergrond. Elke dienstverlener benadert migrantencliënten vanuit een eigen referentiekader en ideeën over wat goed is. Voor deze individuele verschillen is er binnen het Ouderenwerk ruimte. Als dienstverlener verschijnt de ouderenwerker namelijk niet enkel als een professionele, afstandelijke volger van de methodiek van zijn vakgebied, maar ook persoonlijk (Baart 2002: 22). Wanneer visies over interculturele dienstverlening en persoonlijkheden van collega's te zeer van elkaar afwijken kunnen daardoor spanningen ontstaan. Ouderenwerkers formuleerden knel- en aandachtspunten met betrekking tot de houding van sommige ouderenwerkers en de mate waarin zij zich aanpassen op cliënten met verschillende culturele achtergronden. Aspecten daarvan zijn inlevingsvermogen, flexibiliteit en tijdsinvestering. Deze drie aspecten, die overigens vaak in grote mate met elkaar samenhangen, worden hieronder achtereenvolgens behandeld.

##### *Inlevingsvermogen en begrip*

In de interculturele dienstverlening is vaardigheid in de omgang met hulpmiddelen, zoals de Tolkentelefoon, erg belangrijk om communicatiebarrières te overbruggen en tot goed contact te komen. Maar de instelling van de dienstverlener en de daaruit voortkomende houding en eigenschappen zoals een ruim inlevingsvermogen en begrip zijn zeker niet minder van belang. Onderlinge verschillen tussen dienstverleners hieromtrent kunnen tot spanningen leiden. Enkele door ouderenwerkers omschreven knel- en aandachtspunten op dit gebied zijn:

- *"Meer begrip opbrengen voor Nederlands taalgebruik <van migrantenouderen> en verdieping in de sociale achtergrond."* (Enquêteerespondent 8)
  - *"Erkennen dat de klant moeite heeft hen te begrijpen en dat de klant zich niet helemaal bloot geeft (taalbarrière)."* (35)
  - *"Zich meer inleven in de problemen van allochtone ouderen en niet steeds roepen 'Ze hebben andere problemen dus ze horen niet bij de wijkpost'."* (48)
  - *"Niet op één lijn zitten, doordat men niet de ander zijn cultuur kent of wil kennen."* (20)
  - *"Voorwaarde voor goede dienstverlening is dat je elkaar begrijpt en openstaat zodat er uitwisseling en overdracht kan plaatsvinden."* (48).
- Inleving in de situatie van een cliënt kan je begrip verruimen waardoor je als dienstverlener beter in kunt springen op de wensen en behoeften van de cliënt. Aandacht voor de culturele achtergrond en het herkennen en erkennen ervan moet echter niet wegnemen dat elke cliënt als individu bekeken wordt en een flexibele instelling is hiertoe voorwaardelijk. Daarover hieronder meer.

### *Flexibiliteit*

Van de enquêteerespondenten noemt zes procent als belangrijk aandachtspunt dat dienstverleners onbevooroordeeld open moeten staan voor migrantencliënten en dat flexibiliteit in het werken met hen zeer belangrijk is. Uit het inleidende citaat van deze paragraaf (zie hierboven) blijkt dat de mate waarin men open staat voor deze cliënten mede bepaald kan worden door invloedsfactoren als de toon waarop in de media of op de werkplek over migranten gesproken wordt. Is deze overwegend negatief dan kunnen collega's elkaar meedrekken in een negatieve spiraal die ten koste gaat van de mate waarin men openstaat voor de migranten onder de cliënten en de flexibiliteit naar hen toe. Enkele uitspraken van ouderenwerkers hieromtrent zijn:

- *"Zich openstellen voor allochtone ouderen, minder vooroordelen hebben."* (27)
- *"Niet zo star zijn met de regels, dus flexibel zijn tegenover deze ouderen."* (Enquêteerespondent 6)
- *"Flexibel zijn, aandacht en begrip tonen, niet afkappen anders voelen ze zich niet welkom."* (18)
- *"Flexibel zijn en spelen met taal en intermediairs."* (48)
- *"Meer open staan om ook aan Chinese ouderen hulp te bieden en leren over de culturele achtergrond door middel van boeken, deskundigen raadplegen, informeren bij cliënten, interculturele training."* (6)

Een punt waarop dienstverleners van mening en flexibiliteit verschillen betreft de nieuwe werkvelden waarmee Ouderenwerk geconfronteerd wordt in de omgang met migrantenouderen. Zo is een al eerder genoemd verschil met autochtone ouderen dat Turkse en Marokkaanse ouderen soms op latere leeftijd nog jonge gezinnen hebben, waardoor hulpvragen omtrent bijvoorbeeld studiefinanciering spelen. Onder ouderenwerkers bestaan uiteenlopende meningen over dit verschijnsel en de vraag of zij zich als ouderenwerker hiermee bezig moeten houden (zie ook 5.2.3.2 Gezinsproblematiek).

### *Tijdsinvestering*

Verschillende dienstverleners benadrukken het belang van de bereidwilligheid tot een bijzondere inzet waaronder het nemen van meer tijd in het werken met oudere migranten: *"Medewerkers moeten echt bereid zijn zich in te zetten. Het kost toch meer tijd en moeite."* (Enquêteerespondent 39) en *"De rust nemen om een allochtone cliënt te helpen, te begrijpen en uit te leggen wat er aan de hand is. Bekend raken met de cultuur en hun gewoonten."* (Enquêteerespondent 52). In paragraaf 5.2.2 werd duidelijk dat de dienstverlening aan oudere migranten zeer tijdsintensief is, wil deze goed uitgevoerd worden.

Aangezien de basis voor goede dienstverlening ligt in wederzijds vertrouwen tussen dienstverlener en cliënt zijn bovengenoemde eigenschappen als een onbevooroordeelde houding, inlevingsvermogen, begrip en het tonen van betrokkenheid voor elke individuele cliënt erg belangrijk in de persoon van de dienstverlener. Randvoorwaarden om deze eigenschappen in de praktijk te kunnen uitoefenen zijn een flexibele instelling en het beschikken over en nemen van voldoende tijd voor contacten met migrantencliënten.

#### 4.2.6 Organisatie van de dienstverlening

In de voorgaande paragrafen zijn knelpunten behandeld die ouderenwerkers ervaren op het gebied van taal, tijd, de aard van hulpvragen en problematiek van oudere migranten, hun verwachtingen over de dienstverlening en de houding en visie van dienstverleners betreffende het dienstverlenen aan oudere migranten. Het laatste gebied waarop knelpunten gesignaleerd worden is de manier waarop de dienstverlening is georganiseerd. Dit onderwerp staat in deze paragraaf centraal. Aangezien de organisatie op elke Wijkpost voor Ouderen op bepaalde punten weer net iets anders kan zijn, zullen sommige knelpunten sterker gelden voor bepaalde werkplekken en voor andere juist niet. Er wordt een onderverdeling gemaakt in de volgende aspecten van organisatie: samenwerking zowel binnen als buiten de discipline, allochtone ouderenwerkers, intermediairs, discrepantie tussen de vraag van oudere migranten en het aanbod van voorzieningen, gebrek aan ondersteuning, en tenslotte middelen als tijd en geld.

##### *(Interdisciplinaire) samenwerking*

De Nederlandse hulp- en dienstverlening kent een vergaande opdeling, waarbij er voor elke hulpvraag een aparte voorziening is. Deze gecompliceerde structuur heeft verschillende nadelen. Ten eerste is ze, met name voor oudere migranten die niet thuis zijn in het aanbod van voorzieningen en het Nederlands slecht beheersen, moeilijk te overzien. Ten tweede sluit dit aanbod niet aan bij de oudere migranten met een gecompliceerde problematiek. Om hen op de Wijkpost voor Ouderen adequaat te kunnen helpen is dan ook goede samenwerking met andere disciplines binnen de hulp- en dienstverlening nodig. Daarnaast is samenwerking met zelforganisaties en binnen de eigen afdeling van het Ouderenwerk van belang. Echter, in de praktijk blijkt samenwerking met deze verschillende partijen vaak onvoldoende plaats te vinden en ervaart tien procent van de enquêterespondenten beperkingen op dit punt: *"De werkdruk is hoog, mensen/collega's neigen erg naar solistisch werken in plaats van samenwerken, zowel intern als extern."* en *"Meer subsidie voor groepswerk: elkaar (leren) ondersteunen = efficiënt hulpverlenen."* (Enquêterespondent 3).

Voordelig is dat het Ouderenwerk in veel stadsdelen gehuisvest is op dezelfde locatie als andere disciplines zoals Schuldhulpverlening, Maatschappelijk Werk en Sociaal Raadslieden. Dit kan de samenwerking en doorverwijzing over en weer danig vergemakkelijken: *"(...) een groot voordeel <is> dat het Ouderenwerk in één gebouw zit met de verschillende afdelingen Algemeen Maatschappelijk Werk, Sociaal Raadslieden en Schuldhulpverlening. Dit maakt het onder andere makkelijker wanneer mensen doorverwezen moeten worden. Ze kunnen dan even begeleid worden naar de andere afdeling en daar voorgesteld worden en kennismaken. Ze krijgen niet een onpersoonlijk briefje met een naam en adres erop mee, maar worden begeleidt naar de juiste persoon. Deze begeleiding voorkomt dat mensen afhaken."* (Interviewrespondent E). Wanneer deze disciplines niet binnen handbereik zijn zal het doorverwijzen vaak moeilijker verlopen. Andere mogelijke oorzaken voor te weinig samenwerking met andere partijen die in de dienstverlening aan migranten van belang zijn kunnen gebrek aan tijd of bezetting zijn. Wat betreft samenwerking met zelforganisaties blijkt het contact vanuit enkele wijkposten niet of nauwelijks te bestaan of uitsluitend via een allochtone ouderenwerker te lopen, terwijl autochtone collega's deze banden missen. Ook kan het moeilijk zijn om banden te onderhouden met een zelforganisatie wanneer de cliënten met die specifieke culturele achtergrond slechts in hele kleine mate in het cliëntenbestand vertegenwoordigd zijn.

##### *Allochtone dienstverleners*

Op een deel van de Wijkposten voor Ouderen zijn allochtone dienstverleners werkzaam. Op de wijkposten waar dit niet het geval is wordt dit ontbreken van allochtoon personeel bijna zonder uitzondering als een knelpunt ervaren: *"Het zou goed zijn als er medewerkers op de wijkposten zijn waarmee allochtonen zich kunnen identificeren. Al was het maar op spreekuren. Deze brugfunctie is erg belangrijk. Misschien kan het gezien het aantal <allochtone cliënten> niet per stadsdeel, maar misschien kunnen er wel in regio's medewerkers met verschillende allochtone achtergronden ingezet worden die op een aantal verschillende wijkposten spreekuren verzorgen. Een soort roulatiesysteem, waarmee ze op bepaalde tijd op een vaste post aanwezig zijn, is een goede optie."* (Respondent H). In hoofdstuk vier werd de meerwaarde van allochtoon personeel als aanvulling op het team al uitgewerkt. Hoewel uit het onderzoek blijkt dat er

onder wijkpostmedewerkers duidelijk hele grote vraag naar hen is, geven enkele ouderenwerkers aan dat er soms ook nadelen aan kunnen kleven. Zowel de allochtone ouderenwerkers zelf als hun autochtone collega's kunnen met problemen te maken krijgen doordat sommige migrantencliënten bepaalde verwachtingen hebben. Ten eerste zijn de verwachtingen van oudere migranten ten opzichte van een medewerker die hun culturele achtergrond deelt soms groter. Deze cliënten verwachten van hen een extreem grote loyaliteit en een grotere inzet dan die van andere dienstverleners (Sesam 2000: 5). Een tweede knelpunt dat kan ontstaan is dat, wanneer migrantenouderen bekend zijn met de aanwezigheid van een allochtone ouderenwerker, zij soms liever of enkel door die ene dienstverlener geholpen willen worden: *"De Marokkaanse ouderenwerker trekt veel Marokkaanse ouderen aan. Dat merken we altijd heel erg. Als zij er niet is, dan komen mensen en denken: 'Oh, ze is er niet' en gaan weer weg."* (Interviewrespondent Q). Maar ook het tegendeel kan voorkomen: niet elke cliënt wil in alle situaties door een dienstverlener met dezelfde achtergrond geholpen worden. Angst voor roddel binnen de eigen gemeenschap kan hierin meespelen. Het uitgangspunt op de wijkposten luidt dat een dienstverlener in principe alle cliënten zou moeten kunnen helpen, maar de aanwezigheid van allochtone ouderenwerkers kan soms verwachtingen wekken bij migrantenouderen die botsen met dit uitgangspunt. Eén van de leidinggevendenden voegt hier een derde knelpunt aan toe en signaleert dat onder allochtone dienstverleners ook weerstand kan ontstaan om enkel allochtone cliënten te helpen. Ze stelt: *"Het is beter om geen scheiding te maken en het 'hokjesdenken' juist te doorbreken. Het is goed om medewerkers te trainen in de omgang met taal- en cultuurverschillen. Belangrijkste is open staan voor iedereen."* (Interviewrespondent I).

Geconstateerd kan worden dat knelpunten die met betrekking tot allochtone ouderenwerkers ervaren worden enerzijds voortkomen uit het gemis van allochtone dienstverleners op de wijkposten waar zij ontbreken. Op wijkposten waar wel allochtone dienstverleners werkzaam zijn kunnen knelpunten ontstaan door voorkeur en verwachtingen die migrantenouderen hebben ten opzichte van de dienstverleners.

#### *Intermediairs*

In het kader van het 'Huisbezoek- en dienstverleningsproject allochtone ouderen' geven intermediairs voorlichting aan migrantenouderen over de voorzieningen en kunnen ze contact met de wijkpost tot stand brengen (een uitgebreide projectbeschrijving is in hoofdstuk drie gegeven). Met betrekking tot dit project ervaren dienstverleners enkele knelpunten, waarvan het grootste veroorzaakt wordt doordat het project eenmalig is en ten einde loopt, terwijl de goede resultaten vragen om continuering en uitbreiding. Dit blijkt uit vele uitspraken waaronder *"Oudere migranten moeten jaarlijks bezocht worden door de intermediairs."* (Enquêterespondent 55), *"Is eenmalig contact wel effectief? Gewenning en continuïteit zijn belangrijk om vertrouwensrelaties op te bouwen. Daarvoor is langdurig contact beter."* (Interviewrespondent A) en *"Te korte periode werkzaam, zij zouden aanvullend kunnen zijn op het team, zowel ten aanzien van taalproblemen als als een direct aanspreekpunt."* (Enquêterespondent 9). Intermediairs voorzien in een belangrijke schakel tussen migrantenouderen en de dienstverlening, maar alleen als deze vorm van dienstverlening structureel in het voorzieningenaanbod wordt opgenomen kan deze schakel sterk worden en de partijen blijven verbinden. Ouderenwerkers opperen verschillende voorstellen, zoals het oprichten van een stedelijke pool van intermediairs die door de wijkposten benaderd kunnen worden wanneer zij hen nodig hebben of het aanvullen van hun team met een intermediair ter ondersteuning, mogelijk in samenwerking met een andere wijkpost. Enkele leidinggevendenden geven aan dat het begeleiden en ondersteunen van intermediairs, wanneer ze vanuit hun wijkpost werkzaam zijn, met name in het begin tijd en aandacht kost, terwijl die over het algemeen vrij schaars is en er geen extra uren tegenover staan. Een tijdelijke aard van het project zou dan ook met zich mee brengen dat tijdens de intensieve opstartfase en het afronden van het project tijd en energie verloren gaat. Gedurende het project is gebleken dat het voor de intermediairs zelf wel eens lastig kan zijn om zich strikt tot hun voorlichtings- en verwijzingsfunctie te beperken. Wanneer een oudere enkel een kleine dienst nodig heeft, zoals het invullen van een formulier, kan een intermediair de neiging hebben om in te springen, terwijl

dit eigenlijk door een ouderenwerker gedaan moet worden. Wanneer intermediairs inspringen doordat het stellen van grenzen moeilijk is, kunnen onduidelijkheden ontstaan die ten koste gaan van het overzicht van ouderenwerkers. De resultaten van de huisbezoeken zijn op veel wijkposten duidelijk zichtbaar in de vorm van een groeiende groep migrantenclënten. Keerpunt hiervan kan zijn dat de werkdruk stijgt en wachtlijsten ontstaan. Ook wordt door een leidinggevende aangegeven dat het vervolgtraject op deze voorlichting onvoldoende ontwikkeld is: *“De ervaring met het intermediairproject is dat het heel goed werkt. Het vervelende is alleen dat je verwachtingen wekt, die als de vraag eenmaal tot stand is gekomen, niet waar gemaakt kunnen worden. Het aanbod kan niet aan de vraag voldoen. Er wordt een vraag aangeboden, maar de voorwaarden om deze vraag op te vangen zijn niet gecreëerd. Dit leidt tot wachtlijsten. Op de gebieden van thuisadministratie, woningen, schulden en andere financiële problematiek kan men de vraag niet aan.”* (Interviewrespondent G). Over knelpunten ten gevolge van het ontbreken van een sluitend aanbod volgt hieronder meer. Een enkele ouderenwerker geeft aan dat de inzet van intermediairs niet tot een noemenswaardige toename van cliënten uit de bezochte groeperingen heeft geleid. Hier moet wel aan toegevoegd worden dat het effect van de huisbezoeken ook op langere termijn zichtbaar kan worden. Veel bezochte ouderen zullen momenteel nog geen hulp nodig hebben, maar weten wanneer dit wel nodig wordt waar ze terecht kunnen. Tenslotte wordt aangegeven dat de huisbezoekformulieren (zie bijlage 4) niet altijd volledig of correct ingevuld worden en de intermediairs soms moeilijk te bereiken zijn.

#### *Vraag zonder sluitend aanbod van voorzieningen*

De Wijkpost voor Ouderen is gericht op het ondersteunen van alle Amsterdamse ouderen die zelfstandig wonen. De voorzieningen waar ouderen gebruik van kunnen maken, waaronder die van het Basispakket (zie bijlage 1), zijn volgens verschillende dienstverleners echter niet voor alle groepen ouderen goed toegankelijk. Gesteld wordt dat dit aanbod van voorzieningen nog niet genoeg toegesneden is op de oudere migranten. Daardoor kunnen ouderenwerkers deze groep ouderen niet altijd adequaat helpen of doorverwijzen. Op verschillende gebieden worden knelpunten ervaren, met name door gebrek aan voorzieningen in de taal van migranten. Hierdoor is ten eerste het product alarmering voor velen niet toegankelijk. Een tweede discrepantie tussen de vraag van oudere migranten op het gebied van voorzieningen en het bestaande aanbod is gebrek aan gespreksbijeenkomsten zoals lotgenotencontact in de eigen taal. Op de derde plaats speelt een gemis aan maaltijdservices en eettafels die op migranten zijn aangepast. Vierde punt waarop het aanbod niet voldoet aan de vraag van migrantenouderen betreft woonvoorzieningen. Zoals genoemd is een groot verschil met autochtone ouderen dat veel oudere migranten nog thuiswonende kinderen hebben. Dit kan, zoals gesteld, onder meer problemen opleveren wanneer door ouderdomsproblemen een aangepaste woning noodzakelijk wordt, omdat zulke grote aangepaste woningen moeilijk te vinden zijn. Ook blijken verzorgingstehuizen niet voldoende aangepast op migrantenouderen en geven ouderenwerkers aan dat de activiteiten en maaltijden op de Nederlandse cultuur gericht zijn. Uit het CABO-onderzoek blijkt dat de meeste oudere migranten niet de wens hebben om in een verzorgingstehuis te wonen, doordat zij dit associëren met armoede en problemen voorzien door taal- en cultuurverschillen. Maar onder een deel van de ouderen blijkt wel interesse te bestaan mits taal- en cultuurbarrières geslecht kunnen worden. Ook leeft volgens dit onderzoek onder veel oudere migranten de wens om in een woongroep te wonen met mensen waarmee ze de culturele achtergrond delen. Momenteel bestaan in Amsterdam woongroepen voor Indische, Hindoestaans- en Creools-Surinaamse, Antilliaanse, Arubaanse en Chinese ouderen, maar dit aanbod kan aan de grote vraag bij lange na niet voldoen (2003). Ook op het gebied van thuisadministratie is de vraag in verschillende stadsdelen vele malen groter dan het aanbod. Zoals al eerder genoemd is de behoefte aan administratieve begeleiding onder oudere migranten vooral door taalproblemen erg groot. Dienstverleners geven aan dat ze tijd en middelen missen om hier adequaat op in te spelen, waardoor wachtlijsten ontstaan. Tot slot geeft één van de leidinggevers aan dat er een verkeerd uitgangspunt bestaat in de huidige welzijnssector voor ouderen: *“Het profiel van de mondige consument, die het aanbod overziet, zijn vraag goed kan*

*formuleren en er geen enkel probleem mee heeft om hulp te vragen, strookt niet met de werkelijkheid."* (Interviewrespondent G). Het is dan ook van groot belang om in het Ouderenwerk 'outreaching' te werken en voorlichting te geven. Verschillende ouderenwerkers geven aan dat het belangrijk is om migrantenouderen van voorlichting te voorzien op locaties waar zij bekend zijn, zoals bij zelforganisaties of moskeeën of via de intermediairs bij hen thuis.

#### *Ondersteuning*

Ruim tien procent van de enquêterespondenten ervaart een gebrek aan ondersteuning in het werk. Het gaat om ondersteuning in de vorm van scholing en beleid en visie ten opzichte van dienstverlening aan oudere migranten. Knelpunten worden omschreven als: *"Te weinig feedback van leiding."* (Enquêterespondent 12), *"(...) ik mis de nodige steun vanuit de werkgevers. Ik heb gemerkt dat de uitvoerders vaak zelf het initiatief moeten nemen om bepaalde zaken gedaan te krijgen met betrekking tot de hulpverlening aan oudere Chinese migranten."* (Enquêterespondent 6) en *"Gebrek aan visie en beleid."* (Enquêterespondent 3). Aandachtspunten die ouderenwerkers formuleren zijn: *"Organisatie moet ook duidelijke visie ontwikkelen. Management moet zich echt willen inzetten voor deze groepen. Beter lobbyen."* (Enquêterespondent 39), *"Meer initiatief ter ondersteuning van het uitvoerende werk, ook op beleidsniveau."* (Enquêterespondent 6), *"Veel meer deskundigheidsbevordering wat betreft intercultureel werken."* (Enquêterespondent 58) en *"Op specifieke wijkpost toegespitste training (elke wijk wonen andere migranten groepen)."* (Enquêterespondent 39). Ouderenwerkers blijken behoefte te hebben aan meer ondersteuning in het uitvoeren van de dienstverlening aan oudere migranten en er bestaat een grote vraag naar verdieping van de kennis en scholing op het gebied van culturele achtergronden en intercultureel dienstverlening.

Het is duidelijk dat de laatste jaren veel stappen zijn ondernomen om het Ouderenwerk toegankelijker te maken voor oudere migranten. Knelpunten die desondanks bestaan met betrekking tot de dienstverlening aan oudere migranten in het algemeen zijn hierboven besproken. Het is belangrijk om hier nog een belangrijk knelpunt aan toe te voegen, dat in het bijzonder de Chinese ouderen betreft. Ten gevolge van een recente ontwikkeling zal de toegankelijkheid van het Ouderenwerk namelijk voor veel Chinese ouderen die buiten het stadsdeel Centrum woonachtig zijn juist beperkter in plaats van toegankelijker worden. Tot voor kort konden deze ouderen terecht bij de in het centrum gevestigde Blankenberg Stichting, die met Chinees personeel goed toegerust is voor de hulp- en dienstverlening aan Chinezen. Uit alle stadsdelen kwamen Chinezen naar deze wijkpost in het Centrum. De Chinese Ouderenwerker die daar werkzaam is kan het taal- en cultuurverschil, wat veel oudere Chinezen de toegang tot het Ouderenwerk belet, overbruggen. Echter, ten gevolge van capaciteits- en financieringsproblemen beperkt deze Stichting zijn activiteiten per 1 april 2004 tot de inwoners van het centrum van de stad. De Chinese Ouderenadviseur voorziet grote problemen voor Chinese ouderen uit andere stadsdelen: de in jaren opgebouwde vertrouwensrelaties gaan verloren en veel ouderen zullen met oplopende problematiek te kampen krijgen. Ook de oorzaak van dit knelpunt moet, evenals die van een groot deel van de andere in deze paragraaf besproken knelpunten, voor een groot deel gezocht worden in het gebrek aan middelen als geld en tijd. Deze factoren zijn een belangrijke voorwaarde om adequate voorzieningen te kunnen (blijven) aanbieden.

#### **4.3 Conclusie**

In dit hoofdstuk zijn de uit het onderzoek naar voren gekomen knelpunten en beperkingen behandeld die ouderenwerkers ervaren in de dienstverlening aan oudere migranten. De onderzoeksvraag hierbij is: *Welke beperkingen ervaren medewerkers van de Wijkposten voor Ouderen in de dienstverlening aan oudere migranten?*

De gevonden beperkingen hebben betrekking op verschillende gebieden, te weten taal, tijd, de aard van hulpvragen en problematiek, de verwachtingen van oudere migranten over de dienstverlening, de houding en visie van dienstverleners betreffende het dienstverlenen aan oudere migranten en tenslotte de organisatie van de dienstverlening.

Een groot deel van de oudere migranten heeft moeite met beheersing van de Nederlandse taal. Hierdoor wordt hun zelfredzaamheid vaak in grote mate beperkt. Vergeleken met autochtone ouderen hebben zij meer moeite om zich in het dagelijks leven staande te houden doordat eenvoudige



verrichtingen, zoals het scheiden van post, al tot problemen kan leiden. Hulp van het Ouderenwerk kan dan een uitkomst zijn. Maar ook op de wijkpost worden oudere migranten door de slechte taalbeheersing beperkt en maakt deze het voor de ouderenwerkers moeilijker om goed te kunnen helpen. In het geval van mondelinge communicatie kan om de taalbarrière te overbruggen een tolk ingeschakeld worden. Dit schept wel een extra afstand waardoor het bespreken van bepaalde problemen moeilijker kan worden. Ook worden beperkingen ervaren doordat telefonisch contact met oudere migranten vaak lastig tot stand komt. Daarnaast blijkt het doorverwijzen van oudere migranten soms moeilijk. Doordat veel oudere migranten geen Nederlands kunnen lezen en een deel zelfs in de eigen taal analfabeet is, hebben zij veel hulp nodig bij het scheiden van post en bijhouden van hun administratie. Aangezien taal als grootste knelpunt in de dienstverlening aan oudere migranten ervaren wordt, zijn voorzieningen in de eigen taal een uitkomst. Naast de aanwezigheid van allochtone dienstverleners beschikken veel wijkposten in meerdere of mindere mate over vertaald voorlichtingsmateriaal. Dit blijkt echter niet altijd effectief, gezien de groep analfabeten. De intermediairs overbruggen zowel cultuur- als taalverschillen en vergroten daarmee de toegankelijkheid van de dienstverlening. Een cruciaal knelpunt is echter dat deze functie binnenkort staat te vervallen, wat door ouderenwerkers als een nieuwe beperking en groot verlies ervaren wordt.

Tijd is het tweede gebied waarop beperkingen ervaren worden. De dienstverlening aan oudere migranten is tijdsintensiever dan die aan hun autochtone leeftijdsgenoten. Het overbruggen van de taalbarrière, met of zonder tolk, is tijdrovend maar noodzakelijk om de hulpvraag helder te krijgen en advies en voorlichting te geven. Dit laatste is door de grote onbekendheid van veel oudere migranten uitgebreider nodig dan bij autochtone ouderen en neemt veel tijd in beslag. Daarnaast blijkt het winnen van vertrouwen uitermate belangrijk en mede daardoor kost het vaak moeite en tijd om de ouderen door te verwijzen naar andere dienst- of hulpverleners. Ook ervaren dienstverleners knelpunten en tijdverlies doordat cliënten niet opdagen op afspraken of juist wel buiten spreekuurtijden. Het bereiken van de ouderen wordt ook bemoeilijkt doordat velen, met name gedurende de zomerperiode, lange tijd in het land van herkomst verblijven. Tot slot wordt aangegeven dat veel oudere migranten de dienstverlening pas inschakelen in een laat stadium van een opgelopen complexe problematiek. De aanpak vergt dan meer inzet en daardoor tijd, wat een schaars goed blijkt in de dienstverlening.

Een slechte taalbeheersing, de daarmee samenhangende grote afhankelijkheid, een lage sociaal-economische positie en slechte huisvesting zijn de oorzaak voor veel en complexe problemen van oudere migranten. Op het gebied van financiën en administratie is veel hulp nodig en het Ouderenwerk in sommige stadsdelen kampt met een groeiende wachtlijst voor het product Thuisadministratie. Huisvesting van migrantenouderen levert vaak problemen op doordat de goedkope huurwoningen slecht onderhouden zijn en klein zijn, met name onder Turkse en Marokkaanse ouderen die met kinderen en soms ook kleinkinderen samenwonen. Ouderenwerkers ervaren beperkingen in de dienstverlening aangezien het niet altijd mogelijk is om deze problemen naar wens op te lossen. Zij kunnen als dienstverlener ondersteuning bieden maar de oorzaken van bepaalde problemen niet of nauwelijks aanpakken.

Eenzaamheid, dilemma's omtrent remigratie en tegenvallende zorg van de kinderen bij het ouder worden zijn specifieke psychosociale problemen voor oudere migranten. Veel ouderenwerkers geven aan dat zij bij het signaleren en bieden van hulp bij problemen op het psychosociale vlak bij oudere migranten beperkingen ervaren doordat er niet of nauwelijks over gesproken wordt, behalve binnen de familiekring en de problemen vaak in de vorm van lichamelijke klachten worden gepresenteerd.

Jongere gezinnen en ouderdomsproblemen die op lagere leeftijd inzetten zijn voor met name Turkse en Marokkaanse migranten kenmerkend. Door deze combinatie kunnen gezins- en ouderdomsproblemen gelijktijdig spelen en zorgen voor complexe hulpvragen. Ook blijven de migrantenvrouwen, door het verschil in leeftijd en levensverwachting met hun vaak aanzienlijk

oudere man, vaker alleen achter, niet of nauwelijks zelfredzaam. Ouderenwerkers ervaren beperkingen in het opvangen van deze problemen en gebrek aan passende voorzieningen.

De manier waarop hulpvragen en problemen over het algemeen door oudere migranten gepresenteerd worden, wordt in de ervaring van veel ouderenwerkers gekenmerkt door een afhankelijke en afwachtede houding en het overdragen van de verantwoordelijkheid. Oorzaken die hiervoor aangedragen worden zijn taalproblemen en onbekendheid met instellingen en wet- en regelgeving waardoor een grotere afhankelijkheid speelt. Dit wordt door veel ouderenwerkers ervaren als beperkend ten opzichte van het in het Ouderenwerk geldende uitgangspunt om samen mét, in plaats van vóór de cliënten te werken. Hoewel sommige ouderenwerkers soms een vrij dwingende houding ervaren van oudere migranten die verwachten dat zij alle problemen op kunnen lossen, ervaren andere ouderenwerkers juist een vrij onderdanige houding en blijken van respect en ontzag voor de dienstverlener. Wat betreft de presentatiewijze van oudere migranten wordt tenslotte gesteld dat die vaker indirect is en dat bepaalde problemen met meer dramatiek of via somatisering geuit worden.

Verwachtingen van oudere migranten over de dienstverlening sluiten vaak niet goed aan bij de praktijk. Zo wordt de invloedssfeer van een ouderenwerker en de grootte van het werkgebied vaak overschat en zijn verwachtingen over de snelheid waarmee problemen opgelost kunnen worden vaak te hoog. Oorzaken kunnen gevonden worden in onbekendheid met de bureaucratie en gedifferentieerdheid van instellingen in Nederland. Ouderenwerkers ervaren regelmatig beperkingen wanneer zij genooddaakt zijn om de verwachtingen bij te stellen.

Wat betreft interculturele dienstverlening en de mate waarin rekening gehouden wordt met verschillende culturele achtergronden van cliënten lopen de visies en houdingen van ouderenwerkers uiteen. Doordat meningen over het belang van inlevingsvermogen, flexibiliteit en tijdsinvestering verschillen kunnen spanningen ontstaan en ervaart een deel van de ouderenwerkers knelpunten.

Knelpunten die ouderenwerkers ervaren met betrekking tot de organisatie van de dienstverlening hangen in de eerste plaats samen met de mate waarin wordt samengewerkt. Deze is volgens sommigen onvoldoende. Samenwerking binnen de afdeling maar ook met andere disciplines en zelforganisaties vindt te weinig plaats. Op een deel van Wijkposten voor Ouderen zijn allochtone dienstverleners werkzaam. Daar waar dit niet het geval is wordt dit over het algemeen als een gemis ervaren. Op de wijkposten geldt het uitgangspunt dat elke dienstverlener in principe alle cliënten zou moeten kunnen helpen, ongeacht culturele achtergrond. In de praktijk wordt ervaren dat de aanwezigheid van allochtone ouderenwerkers soms verwachtingen wekt bij migrantenouderen die botsen met dit uitgangspunt: sommigen willen liever of enkel door de dienstverlener met dezelfde culturele achtergrond geholpen en men verwacht van diegene soms meer inzet en loyaliteit. Evenals van de intermediairs die huisbezoeken afleggen en soms moeite hebben om zich uitsluitend tot hun voorlichtings- en verwijfsfunctie te beperken. Door de huisbezoeken raken veel oudere migranten bekend met de dienstverlening, wat mede tot gevolg heeft dat de werkdruk op wijkposten stijgt en wachtlijsten ontstaan. Toch ervaren dienstverleners als grootste beperking met betrekking tot de intermediairs dat het project eenmalig is en binnenkort afloopt. Vele oudere migranten blijven hierdoor onbekend met hun diensten en verstoken van hulp, informatie en advies. Ook al kan, zo blijkt, niet altijd gezorgd worden voor de benodigde hulp doordat het voorzieningenaanbod onvoldoende op migranten is ingesteld, bijvoorbeeld in het geval van alarmerings-, gespreks- en woon- en maaltijdvoorzieningen. Hoe dan ook vinden dienstverleners voorlichting van groot belang en worden zelforganisaties als moskeeën gezien als strategische plekken om migrantenouderen te bereiken, in combinatie met huisbezoeken door intermediairs. Wat verschillende ouderenwerkers in de dienstverlening aan oudere migranten missen is voldoende ondersteuning vanuit het management. Er bestaat behoefte aan uitbreiding van visie, beleid en kennis op het gebied intercultureel dienstverlenen.

Ten slotte wordt een beperking gesignaleerd die kan leiden tot moeilijkheden voor een specifieke groep oudere migranten: de Chinese ouderen. De voor hen bijzonder goed uitgeruste Blankenberg Stichting sluit ten gevolge van financierings- en capaciteitsgebrek zijn deuren voor Chinezen die buiten het centrum wonen. Hierdoor wordt een oplopende problematiek onder deze ouderen voorzien.

Nu de door ouderenwerkers ervaren beperkingen in de dienstverlening aan migrantenouderen uiteen zijn gezet, is er in het volgende hoofdstuk aandacht voor de mogelijkheden om hier zo goed mogelijk op in te springen en adequaat te kunnen dienstverlenen aan deze doelgroep.



## 5 Dienstverlening aan oudere migranten en mogelijkheden

### 5.1 Introductie

In het vorige hoofdstuk stonden de beperkingen die dienstverleners op de Wijkposten voor Ouderen ervaren in de huidige vorm van dienstverlening aan oudere migranten centraal. Naast en in aansluiting op deze knelpunten wordt door de dienstverleners ook het bestaan van uiteenlopende mogelijkheden ervaren. Deze zullen in dit hoofdstuk aan bod komen. De onderzoeksvraag die centraal staat luidt:

*Welke mogelijkheden ervaren medewerkers van de Wijkposten voor Ouderen in de dienstverlening aan oudere migranten?*

Het antwoord op deze vraag is voortgekomen uit de verschillende onderzoeksmethoden, waaronder met name de interviews en de enquête veel data opleverden. De dienstverlening aan oudere migranten over het geheel genomen, wordt door zeventig procent van de enquêterespondenten ervaren als positief en vol mogelijkheden tot adequaat dienstverlenen. Deze mogelijkheden, die in dit hoofdstuk gepresenteerd worden, zullen niet voor alle wijkposten en medewerkers in gelijke mate gelden. Aangezien de organisatie op de verschillende Wijkposten voor Ouderen op bepaalde punten uiteen loopt, sommige wijkposten hebben bijvoorbeeld meerdere allochtone ouderenwerkers in dienst terwijl zij op andere wijkposten ontbreken, zullen sommige pluspunten en mogelijkheden voor bepaalde werkplekken sterker gelden en voor andere juist niet. De uiteenlopende mogelijkheden zijn onder te verdelen en worden behandeld in de volgende categorieën: taal, bekendheid en bereik, toegankelijkheid en kennisopbouw.

### 5.2 In het veld ervaren mogelijkheden

#### 5.2.1 Taal

In het vorige hoofdstuk is duidelijk geworden dat het grootste knelpunt in de dienstverlening aan oudere migranten voortkomt uit taalverschillen. Alle beperkingen die door de taalbarrière opgeworpen worden zijn in dat hoofdstuk uitvoerig besproken. Dienstverleners ervaren in hun werk met mensen die de Nederlandse taal niet machtig zijn echter ook uiteenlopende mogelijkheden om de taalbarrière te beperken en overstijgen. De volgende uitspraak van één van de ouderenwerkers geeft de algemene opinie van de meeste dienstverleners goed weer: *“Door communicatieproblemen kan het dienstverlenen erg lastig zijn, maar het is wel op te lossen.”* (Interviewrespondent C). Een belangrijke rol daarin spelen tolken, zowel officiële tolken als familieleden die als tolk inspringen, allochtone ouderenwerkers, intermediairs en het scholingsaanbod van op migrantenouderen aangepaste Nederlandse taalles.

Wanneer een cliënt de Nederlandse taal niet of nauwelijks beheerst, is tussenkomst van iemand die bekend is met zowel de Nederlandse taal als die van de cliënt noodzakelijk. De dienstverleners hebben de ervaring dat oudere migranten die geen Nederlands spreken in veel gevallen door hun kinderen vergezeld worden naar de wijkpost. Zij treden op als tolk en maken communicatie tussen beide partijen mogelijk. Ook andere familieleden of kennissen worden ingeschakeld. In het vorige hoofdstuk werd duidelijk dat er enkele gevaren kunnen kleven aan het inschakelen van een familielid als tolk. Daar tegenover staat een belangrijk voordeel, dat door meerdere ouderenwerkers wordt aangehaald: *“Het voordeel van een familielid als tolk is de vertrouwensband die diegene heeft met de cliënt en de grotere kennis over de achtergrond. Dit kan meer informatie voor mij opleveren.”* (Interviewrespondent N). Wanneer een naaste van de cliënt als tolk optreedt, kan dit voor de dienstverlener extra informatief zijn doordat die persoon ook vaak goed bekend is met de situatie van de cliënt.

Het komt tevens voor dat er getolkt wordt door een andere cliënt die tegelijkertijd op de wijkpost is en die wel Nederlands spreekt: *“Het zijn meestal medelandgenoten die in de wachtkamer zitten die dan meegaan om te tolken. Soms kennen ze elkaar, maar soms ook niet. Ik heb een keer meegemaakt dat een man voor drie klanten achter elkaar vertolkte. Die zat in de wachtkamer en kwam met iedereen mee. Het is afhankelijk van het soort probleem waarmee ze komen. Van sommige zaken zullen ze zeggen: “Dat houd ik voor mezelf.”* (Interviewrespondent K).

Een andere mogelijkheid, waarvan alle dienstverleners gebruik kunnen maken, wordt gevormd door de Tolkentelefoon. Het gebruik van deze voorziening blijkt onder ouderenwerkers te groeien en de ervaringen zijn overwegend positief: *"De tolkentelefoon werkt goed. Ik heb er goede ervaringen mee en maak er vrij regelmatig gebruik van. Maar ik probeer het altijd eerst zelf. Als het zelf niet lukt, dan kies ik voor de tolkentelefoon."* (Interviewrespondent L). Uit het onderzoek blijkt dat dit de aanpak van de meeste ouderenwerkers is: men schakelt de Tolkentelefoon in wanneer er geen andere mogelijkheid is om het taalverschil te overbruggen, bijvoorbeeld via een naaste van de cliënt die tolkt.

Allochtone dienstverleners zijn bijzonder waardevol om taal- en cultuurverschillen te overbruggen. Doordat zij, in tegenstelling tot autochtone dienstverleners, rechtstreeks met niet-Nederlandstalige cliënten kunnen communiceren, verlopen de gesprekken vaak soepeler en vlotter. Aangezien de communicatie één op één kan plaatsvinden, wordt het ter sprake brengen van moeilijke of pijnlijke zaken voor de oudere migranten vergemakkelijkt: *"In geval van ingewikkelde problematieken van ouderen, zoals het vastlopen van mantelzorg, is de aanwezigheid van de Turkse ouderenwerker ideaal. De eenvoudigere zaken, zoals het invullen van formulieren, kunnen ook met behulp van de Tolkentelefoon of soms door de inzet van intermediairs, adequaat afgehandeld worden. In geval van problematieken met grotere consequenties, bijvoorbeeld het overnemen van zorg door de kinderen, is het heel fijn wanneer de betrokkene(n) in de eigen taal bekwaam geholpen kunnen worden."* (Interviewrespondent A). Uit het onderzoek blijkt dan ook dat er meer oudere migranten naar de wijkpost komen wanneer er een dienstverlener werkzaam is die bekend is met hun taal en cultuur: *"Wanneer de ouderen in de eigen taal kunnen praten, komen ze makkelijker naar de wijkpost."* (Ouderenwerker C) en *"Ik heb de indruk dat ze het toch prettig vinden dat ze naar een plek kunnen waar ze in de eigen taal hun probleem kunnen voorleggen. Sommige dingen zijn erg privacygevoelig en wil je zelfs niet met je kinderen overleggen."* (Interviewrespondent O). Een ander voordeel indien een ouderenwerker met de cliënt kan communiceren zonder dat er vertaling over en weer hoeft plaats te vinden is de tijdsbesparing die dit oplevert.

Een andere mogelijkheid die ouderenwerkers ervaren op het gebied van taal is de aanwezigheid van de intermediairs. Zij hebben naast het afleggen van huisbezoeken ook tijd om op de wijkpost te helpen. Wanneer er behoefte is aan een tolk kunnen de intermediairs inspringen op bijvoorbeeld spreekuren. Ook worden er gezamenlijk huisbezoeken afgelegd door ouderenwerkers en intermediairs. De ervaringen hiermee zijn zeer positief.

De wortels van de taalproblematiek waar dienstverleners tegen aan lopen zijn gelegen in het feit dat een groot deel van de oudere migranten niet of nauwelijks Nederlandse taalles heeft genoten. Zoals aangegeven hangt dit in sterke mate samen met de lang heersende verwachting dat hun verblijf in Nederland slechts van tijdelijke aard zou zijn. Momenteel ervaren velen van hen hun gebrekkige taalbeheersing als een handicap en bestaat de behoefte aan taallessen. Het CABO heeft hiertoe een taalleergang ontworpen. Enkele ouderenwerkers noemen dit als een belangrijke mogelijkheid om migrantenouderen zelfredzamer te maken: *"Ik ben heel erg blij dat CABO met leergangen bezig is. Twee dagen in de week hebben ouderen de mogelijkheid om Nederlandse les te krijgen. Ik heb van een aantal Chinezen gehoord dat ze er op les zitten en ik heb er zelf een paar naar door verwezen. Dit zijn natuurlijk wel de gemotiveerde mensen."* (Interviewrespondent O). Op wat langere termijn kan deze mogelijkheid voor oudere migranten ook een pluspunt voor het Ouderenwerk zijn, door verbeterde communicatie en afname van hulpvragen ten gevolge van slechte taalbeheersing.

### 5.2.2 Bekendheid en bereik

De mate waarin het Ouderenwerk door oudere migranten wordt benaderd is de laatste jaren zienderogen gegroeid. Voor een deel heeft dit te maken met de oplopende leeftijd van de ouderen: de groep jongere ouderen groeit gestaag. Daarnaast blijkt dat het project, gericht op het voorlichten van oudere migranten en het beter toegankelijk maken van de voorzieningen, vruchten afwerpt. Veel ouderen die voorheen onbekend waren met het bestaan van Ouderenwerk en andere voorzieningen, weten nu hun weg hier naar toe te vinden. Doordat deze

groep nu door huisbezoekers wordt bereikt, wordt tevens duidelijk dat de onbekendheid met voorzieningen onder migrantenouderen zeer groot is. Op de vraag wat ouderenwerkers als het belangrijkste aandachtspunt zien ter verbetering van de dienstverlening aan oudere migranten, antwoordt het merendeel van de enquêterespondenten dan ook dat de bekendheid en het bereik van de wijkpost onder de doelgroep nog verder vergroot moeten worden. Als belangrijkste aandachtspunt wat voor velen geldt, stelt één van hen: *“De oudere migrant zou meer op de hoogte moeten zijn van de werkzaamheden en werkwijze van de wijkposten.”* (Enquêterespondent 40).

Veel dienstverleners zien de huisbezoeken als een effectieve methode voor het uitbreiden van de bekendheid en het bereik en vinden dan ook dat de intermediairs hierin een belangrijke rol moeten spelen. Andere middelen die ouderenwerkers noemen zijn voorlichtingsmaterialen en –bijeenkomsten. Ook contacten met zelforganisaties worden als een waardevol instrument hierbij gezien. Uit het onderzoek blijkt dat deze methoden een goede combinatie vormen om de bekendheid en het bereik van de wijkposten onder oudere migranten te vergroten. De mogelijkheden die binnen het Ouderenwerk op dit gebied ervaren worden met respectievelijk intermediairs, contact met zelforganisaties en voorlichtingsbijeenkomsten worden hieronder behandeld.

#### 5.2.2.1 Huisbezoeken door intermediairs

*“De inzet van intermediairs, die eenmalige preventieve huisbezoeken afleggen en een senioren gids achterlaten bij de ouderen, leidt tot meer cliënten uit allochtone groepen.”* (Interviewrespondent G).

Uit het onderzoek blijkt dat het aantal migrantencliënten van de Wijkposten voor Ouderen sinds het begin van de voorlichting door intermediairs, via huisbezoeken en voorlichtingsbijeenkomsten, aanzienlijk is gegroeid (tevens Van Schoot 2003: 2). Zo bleek bijvoorbeeld dat het aantal Marokkaanse cliënten in het stadsdeel Westerpark, na de huisbezoeken door Marokkaanse intermediairs, met een toename van 233% ruim verdubbelde. In het stadsdeel Zeeburg volgde een toename van het aantal Surinaamse cliënten op de werkzaamheden van de intermediairs voor deze groep ouderen. Het aandeel Surinaamse cliënten van het Ouderenwerk in dit stadsdeel groeide tussen 1998 en 2003 van 13,2% naar 21,6%.

De mate waarin het aantal oudere migranten dat bij het Ouderenwerk aanklopt voor advies of hulp toeneemt, is per stadsdeel verschillend. Overeenkomstig is voor alle stadsdelen dat de intermediairs de ouderen kunnen inlichten, adviseren, doorverwijzen en een luisterend oor bieden. De oudere migranten weten nu dat er hulp voor hen is en het vertrouwen in de instelling groeit. Uit het onderzoek blijkt dat de meeste ouderen voorafgaand aan het intermediairbezoek niet of zeer slecht op de hoogte zijn van de voorzieningen waarvan zij gebruik kunnen maken. Slechts weinigen weten van het bestaan van de Wijkpost voor Ouderen. Groter daarentegen is de bekendheid met voorzieningen op financieel-juridisch gebied, zoals de Sociaal Raadslieden: *“Als je kijkt naar de formulieren die de intermediairs invullen, dan weten de betreffende ouderen bijna allemaal dat er bijzondere bijstand bestaat, dat er kwijtschelding bestaat, dat je bij de Belastingdienst geld kunt halen, dat die heffingskorting er is. Dat weten ze eigenlijk soms nog beter dan ik. Maar als je het hebt over zorg en het uitbesteden van zorg, maaltijdservice, hulpmiddelen, nee, dan zijn ze slecht op de hoogte van de mogelijkheden. Daar is duidelijk een taak weggelegd voor de intermediairs.”* (Interviewrespondent N).

Aangezien er veel vragen en problemen spelen op financieel gebied onder oudere migranten, zijn hun hulpvragen ook vaak van deze aard wanneer ze bekend raken met de dienstverlening die de wijkpost te bieden heeft. Maar de informatie over voorzieningen, hulp en advies bij het ouder worden, zoals maaltijdvoorziening en woningaanpassing, is voor het grootste deel van de doelgroep nieuw. Ouderenwerkers zien hierin een belangrijke functie weggelegd voor huisbezoeken door intermediairs: *“Het grootste deel van de hulpvragen van Turkse en Marokkaanse ouderen betreft administratie en financiën. Via de huisbezoeken door de intermediairs wordt geprobeerd om deze ouderen voor te lichten over de mogelijkheid om ook met andere vragen dan administratieve en financiële naar de wijkpost te komen, bijvoorbeeld met betrekking tot huisvesting, zorg en welzijn. Nieuwe vragen op deze gebieden beginnen enigszins toe te nemen.”* (Interviewrespondent A).

Uit het onderzoek blijkt dat het doel, om de migrantenouderen tevens voor te lichten over voorzieningen buiten het financiële vlak en hen indien nodig te begeleiden naar de wijkpost, slaagt: *"Het inkomen van oudere migranten ligt over het algemeen veel lager dan dat van autochtone ouderen. Hierdoor is de grootste categorie hulpvragen van migranten van financiële aard. Dit geldt voor de ouderen die niet door de intermediair begeleid zijn. Hulpvragen die uit de intermediairbezoeken voortkomen, hebben vooral betrekking op woningaanpassingen, zoals een verhoogd toilet, beugels, douchezitting enzovoort."* (Interviewrespondent N).

Het huisbezoek door intermediairs wordt door vrijwel alle bezochte ouderen gewaardeerd en beoordeeld als een goed initiatief. Dit is gezien het aantal hulpvragen niet verwonderlijk. Van de 530 ouderen die in het eerste halfjaar van 2003 zijn bezocht en voorgelicht door de intermediairs werd 40% doorverwezen naar de Wijkposten voor Ouderen (Van Schoot 2003: 7). Ouderenwerkers geven aan dat wanneer de huisbezoeken niet op korte termijn resulteren in benadering van het Ouderenwerk door de migrantenouderen, de bezoeken een preventief belang dienen en een belangrijke basis van kennis leggen. Wanneer de bezochte ouderen in de toekomst hulp nodig mochten hebben, zijn zij reeds bekend met de mogelijkheden die het Ouderenwerk daarbij te bieden heeft. Ook geven dienstverleners aan dat aangezien migrantenouderen zich vaak in een geïsoleerde positie bevinden de intermediairs een belangrijke bijdrage in welzijnszorg leveren door te voorzien in de behoefte van deze ouderen aan iemand die naar hen luistert, begrip toont en de tijd neemt. Deze positieve kennismaking van migrantenouderen met de dienstverlening via intermediairs kan de toegankelijkheid van de dienstverlening vergroten.

Naast het vergroten van de bekendheid met voorzieningen bij het ouder worden van oudere migranten in het algemeen, spelen de intermediairs een belangrijke rol in het bereiken van migranten uit kleine groepen, zoals de oud-Joegoslavische: *"In sommige gevallen gaat het om hele kleine groepen, waar maar heel weinig externe contacten bestaan. Via het intermediairenproject worden deze ouderen toch bereikt en voorgelicht, wat erg belangrijk is. De intermediairs brengen de boodschap over de wijkpost als voorziening heel goed over. Er komen regelmatig hulpvragen voort uit de huisbezoeken: veel vragen op financieel gebied en ook met betrekking tot Wonen Plus."* (Interviewrespondent D).

Wat betreft het bereiken van migrantenouderen zien veel ouderenwerkers duidelijk voordelen in de huisbezoekmethode. Ook wanneer ouderen namelijk wel op de hoogte zijn van het bestaan van voorzieningen die men nodig heeft, kan schroom of angst bestaan om de voorziening te benaderen. Huisbezoekers kunnen in dat geval net het nodige steuntje in de rug betekenen voor deze mensen: *"Chinese ouderen komen niet gemakkelijk met hun problemen naar buiten en zijn vrij gesloten. Vaak blijven ze langdurig met hun problemen zitten, onder andere wegens vrees om de goede naam van de familie te schaden. De intermediair speelt dan een belangrijke rol om deze mensen toch over de drempel te krijgen en ze ervan te overtuigen dat de voorzieningen er voor hen zijn."* (Interviewrespondent O).

Het bereiken van de ouderen in hun thuissituatie geeft ouderen niet alleen een vertrouwd gevoel dan op een locatie buitenshuis, maar opent tevens de mogelijkheid voor intermediairs om aan de hand van deze leefomgeving gericht op vragen in te gaan of ze te stellen: *"Ik denk dat deze problematiek <met name op het gebied van huisvesting en aanpassingen> nu ook naar boven komt door de intermediairbezoeken. De ouderen worden bezocht in hun thuissituatie, door iemand van de eigen groep en in de eigen taal. Op die manier zien de hulpverleners ook meer. Ze kunnen aan de hand van de situatie die ze bij de mensen thuis zien vragen stellen. Dan kom je veel verder. Dat is de kracht van het intermediairbezoek. Als je ouderen alleen op de wijkpost ziet, kunnen ze zeggen dat er niks aan de hand is. Het is <voor ouderenwerkers> ook niet altijd even makkelijk om huisbezoeken te regelen."* (Interviewrespondent M).

#### 5.2.2.2 Zelforganisaties

*"We hebben contacten met zelforganisaties, met name op lokaal niveau. Het betreft meer netwerken in de wijk, waaronder moskeeën, dan grote stedelijke organisaties. De samenwerking bestaat uit het voorbereiden van voorlichtingsbijeenkomsten, excursies. Deze zelforganisaties zijn ook een*



*soort intermediairs die je inzet en die invloed hebben op de gemeenschap ( ... ) Pluspunt van samenwerking met stedelijke organisaties is dat ze meer overzicht hebben en brede contacten en meer deskundigheid."*  
(Interviewrespondent G).

Onder ouderenwerkers wordt het belangrijk gevonden om contacten met migrantenorganisaties te leggen en deze netwerken te onderhouden, voornamelijk omdat dit bijdraagt aan een groter bereik van oudere migranten: *"Via zelforganisaties bereik je de oudere migranten het beste. Er worden groepsbijeenkomsten georganiseerd voor de Turkse en Marokkaanse ouderen in samenwerking met zelforganisaties. De allochtone ouderenwerkers draaien ook spreekuren bij zelforganisaties."*  
(Interviewrespondent D).

Bij het organiseren van groepsbijeenkomsten voor oudere migranten is samenwerking met deze organisaties van groot belang, zo blijkt uit het onderzoek. Voorlichtingsbijeenkomsten die zonder contact met zelforganisaties werden georganiseerd trokken duidelijk minder publiek uit de doelgroep. Daar waar deze bijeenkomsten in samenwerking met zelforganisaties opgezet werden was het bereik aanzienlijk groter. Doordat migranten via een bekend kanaal op de hoogte gesteld worden van de voorlichting, is de stap om er naar toe te gaan kleiner. Wanneer uitnodiging voor een bijeenkomst per brief plaatsvindt, kan het bereik vergroot worden door deze informatie via zelforganisaties te versturen. Bovendien kan de informatie over wat de voorlichtingsbijeenkomst in zal houden via zelforganisaties mondeling overgedragen worden, wat persoonlijker en meer uitnodigend overkomt dan een brief met dezelfde informatie. Veel ouderenwerkers zien mond-tot-mond informatie dan ook als de meest effectieve manier om mensen in te lichten en vinden zelforganisaties hierin een belangrijke schakel. Ook de locatie van de voorlichting kan in samenwerking met zelforganisaties het bereik van oudere migranten verhogen. Zo blijken bijeenkomsten bij zelforganisaties over het algemeen meer publiek te trekken dan wanneer ze georganiseerd worden op plekken die voor de ouderen nieuw zijn, zoals de wijkpost. Op meerdere plekken is goede ervaring opgedaan met het geven van voorlichting in de moskee.

Zoals uit het bovenstaande citaat al blijkt vinden er ook spreekuren van ouderenwerkers plaats op de locatie van zelforganisaties. De mate waarin dit gebeurt is echter (nog) zeer beperkt. In de meeste stadsdelen vinden spreekuren uitsluitend plaats op de wijkposten. Evenals in het geval van voorlichtingsbijeenkomsten, geldt voor spreekuren dat de drempel voor veel migrantenouderen bij een zelforganisatie lager is dan die van een wijkpost. Dit draagt bij aan een groter bereik van oudere migranten. De ervaringen met deze spreekuren op een andere locatie dan de wijkpost zijn positief. Een aantal ouderenwerkers die hier geen ervaring mee hebben en enkel bekend zijn met het draaien van spreekuren op de wijkpost zelf, ziet uitbreiding van de dienstverlening door middel van spreekuren bij zelforganisaties als een goede mogelijkheid tot verbetering van het bereik van oudere migranten.

### 5.2.3 Toegankelijkheid

*"Met kleine aanpassingen in de dienstverlening kun je deze al beter toegankelijk maken voor migrantenouderen. Denk aan een spreekuur in de moskee, een vaste contactpersoon waardoor een oudere begeleidt wordt door één ouderenwerker. In het geval van het eerste contact met oudere migranten moet er een vaste afspraak gemaakt worden in plaats van een ontmoeting op het spreekuur. Zorg voor een snelle behandeling van vragen, bijvoorbeeld met betrekking tot Wonen Plus, in het geval van oudere migranten, om te voorkomen dat je de klant kwijtraakt wanneer de oplossing te lang op zich laat wachten. In de praktijk blijkt dat er al veel kan gebeuren zonder heel veel te veranderen op het gebied van beleid."*  
(Interviewrespondent F).

In het voorgaande werd al duidelijk dat het aantal migrantencliënten in het Ouderenwerk de laatste jaren groeiende is. Naast de reeds genoemde oorzaken, de stijgende leeftijd van de oudere migranten en de door projecten vergrote bekendheid van de wijkpost die in de vorige deelparagraaf besproken werd, blijkt uit het onderzoek dat een andere oorzaak gelegen is in de toegenomen toegankelijkheid van de Wijkposten voor Ouderen. Ouderenwerkers ervaren verschillende mogelijkheden waardoor de drempel van de dienstverlening voor oudere migranten wordt

verlaagd. In het citaat hierboven werden er al enkele genoemd. In deze deelparagraaf worden de uiteenlopende mogelijkheden die door ouderenwerkers ervaren worden besproken. Deze hebben onder meer betrekking op de intermediairs, allochtone ouderenwerkers en zelforganisaties.

### 5.2.3.1 Intermediairs

De samenwerking tussen de intermediairs en medewerkers van het Ouderenwerk ontwikkelt zich steeds verder. De aanwezigheid van intermediairs op de wijkpost, die de taal en cultuur van oudere migranten kennen en waarmee zij al kennis maakten tijdens het huisbezoek, kan de drempel om het Ouderenwerk te benaderen voor oudere migranten danig verlagen. Dit is met name belangrijk in het geval van de eerste kennismaking van ouderen met de dienstverleners, zo blijkt onder meer uit het volgende citaat: *"Ik merk dat als mensen ons leren kennen, het 'enge' eraf is, ze naar ons toekomen, allochtoon en autochtoon."* (Enquêterespondent 1). Ook voor de dienstverlener werkt de tussenkomst van intermediairs veelal prettig en efficiënter. De hulpvraag komt door het reeds gewonnen vertrouwen makkelijker en duidelijker naar voren (Van Schoot 2003: 7, 8).

De vele vragen die de intermediairs krijgen lopen uiteen van achterstallig onderhoud aan de woning tot aanvullingen op een onvolledig pensioen. Van alle hulpvragen die in de eerste helft van 2003 naar voren kwamen lag 31% van de hulpvragen op het gebied van wonen, was 29% financieel van aard, 23% ging over gezondheidskwesties en 17% van de hulpvragen betrof hulp en informatie. Inventarisatie van de behoeften en knelpunten van de oudere migranten aan de hand van de huisbezoeken heeft aanknopingspunten opgeleverd voor ontwikkeling van de dienstverlening aan de ouderen en kan bijdragen aan het vergroten van de toegankelijkheid. Er blijkt voornamelijk behoefte aan informatie over financiën, gezondheid, wonen en mobiliteit. Ook is er grote behoefte aan uitleg omtrent rekeningen en formele brieven en hulp bij het invullen van formulieren (Van Schoot 2003: 7). Mogelijkheden die ouderenwerkers op dit punt signaleren worden aan het eind van deze deelparagraaf genoemd.

Op vrijwel alle wijkposten werken de intermediairs samen met verschillende ouderenwerkers binnen een team. In één van de stadsdelen is ervaring opgedaan met een vaste samenwerking tussen een intermediair en één van de ouderenwerkers uit het team. Hieruit bleek dat het vruchtbaar kan zijn wanneer een intermediair hoofdzakelijk samenwerkt met één vaste ouderenwerker. De ouderenwerker in kwestie stelt met betrekking tot dit samenwerkingsverband met de betreffende intermediair: *"Wij zijn echt goed samen gaan werken. Zodra hij terug kwam met de hulpvragen, had ik vaak alweer aanvullende vragen: 'Hoe zit dit, hoe zit dat, wat voor inkomen is er' bijvoorbeeld. Gegevens die ik echt nodig heb en die ontbraken kon de intermediair dan met een belletje meteen achterhalen. Dan kon ik er weer verder mee. Ik heb een aantal zaken gewoon op kantoor af kunnen werken terwijl hij alleen contact heeft gehad met de klant. We hebben ook een paar huisbezoeken afgelegd, omdat we er niet uitkwamen op kantoor. (...) Dus moesten we echt op huisbezoek om de gegevens te verzamelen. Ik vond de samenwerking hartstikke goed. En nog. En hij leerde ook weer dingen van mij, van: 'Wat kan ik nog meer vragen in dergelijke gevallen, hoe werkt het.'"* (Interviewrespondent K). De leidinggevende van de wijkpost geeft aan dat, naar aanleiding van deze in de praktijk ervaren mogelijkheid, wordt overwogen of een koppeling tussen een intermediair en een dienstverlener in de toekomst de beste manier is om intermediairs in te zetten. Uit het onderzoek blijkt bovendien dat het aanbieden van een vaste dienstverlener een belangrijk instrument is om de toegankelijkheid van de dienstverlening te verbeteren (zie ook het citaat aan het begin van deze paragraaf 4.2.3). Wanneer de migrantenouderen weten bij wie ze terecht kunnen kan een vertrouwensband opgebouwd worden, waardoor de drempel om een dienstverlener te benaderen afneemt: *"Heel belangrijk is ook dat mensen een vaste hulpverlener geboden kan worden, niet steeds een ander. En dit komt niet enkel uit mijn ervaring, dat is gewoon bekend. Het komt ook uit de voorlichting <waar migrantenouderen deze voorkeur zelf duidelijk kenbaar maakten>. Daar hebben we prachtige rapportages van. Vragen als: 'Wat verwachten jullie nou van de dienstverlening voor ouderen in Nederland?' En daar staan al die dingen in: het liefst wordt men geholpen door één persoon, zodat men vertrouwen kan opbouwen."* (Interviewrespondent E) en *"Het is erg*

*belangrijk dat de ouderen iemand hebben die ze kennen, een gezicht kennen. Dit is ook een uitgangspunt van de huisbezoeken. Om mensen te informeren kunnen ook brieven gestuurd worden, maar door de bezoeken leren mensen een gezicht kennen en kunnen ze doorverwezen worden."*

(Interviewrespondent P).

In het vorige hoofdstuk (zie 5.2.2) is het hanteren van een vaste dienstverlener voor migrantencliënten ook genoemd als een mogelijkheid om beter in te spelen op het knelpunt dat deze cliënten regelmatig niet komen opdagen op afspraken of juist te vaak bij de wijkpost aankloppen. Zorgen voor een vaste dienstverlener zou dus zowel de snelheid als de toegankelijkheid van de dienstverlening kunnen verbeteren.

De toegankelijkheid van het Ouderenwerk wordt tevens vergroot doordat veel oudere migranten inmiddels weten van de aanwezigheid van intermediairs op de wijkpost. Zeker voor migranten die niet of nauwelijks Nederlands spreken kan dit de doorslag geven om het Ouderenwerk te benaderen. Op de dag dat de intermediair op de wijkpost aanwezig is kan deze inspringen om te vertalen en de hulpvraag van de cliënt en de informatie van de dienstverlener duidelijk over te brengen. Ook kan, op verzoek van de cliënt of indien de dienstverlener dit nodig vindt, een afspraak gemaakt worden buiten de spreekuren of een huisbezoek afgelegd worden samen met een intermediair. De brugfunctie van de intermediairs wordt door ouderenwerkers ervaren als één van de voornaamste mogelijkheden om de toegankelijkheid van het Ouderenwerk voor migrantenouderen te vergroten.

#### **5.2.3.2 Allochtone dienstverleners**

*"Het spreekuur van de Marokkaanse ouderenwerker wordt heel druk bezocht door Marokkaanse ouderen. Voorheen kwam een deel van de ouderen ook wel bij mij <autochtone dienstverlener>, maar toch aanzienlijk minder."* (Interviewrespondent P).

De aanwezigheid van allochtone ouderenwerkers op de wijkpost levert een belangrijke bijdrage aan het verlagen van de drempel van het ouderenwerk voor oudere migranten, zo blijkt uit het onderzoek. Het werd al duidelijk dat er meer oudere migranten naar de wijkpost komen wanneer er een dienstverlener werkzaam is die bekend is met hun taal en cultuur. Enquêterespondenten noemen allochtone dienstverleners, na intermediairs, als de belangrijkste sleutel tot het verlagen van de drempel van de wijkpost voor migrantenouderen. Als belangrijkste aandachtspunt ter verbetering van de dienstverlening aan oudere migranten wordt genoemd: *"Allochtone ouderenwerkers in dienst nemen vanwege taal en cultuur van de eerste generatie die nu ouder wordt, problemen worden ook complexer vanwege migratie. Daarom zijn allochtone ouderenwerkers belangrijk bij de wijkpost."* (Enquêterespondent 28).

Doordat taalverschillen overbrugd worden en er sprake is van een gedeelde culturele achtergrond van cliënt en ouderenwerker, wordt de stap om het ouderenwerk te benaderen voor oudere migranten kleiner. Uit het onderzoek blijkt bijvoorbeeld dat het aandeel van Marokkaanse en Turkse cliënten van het ouderenwerk in het stadsdeel Zeeburg aanzienlijk is toegenomen sinds de aanstelling van een Marokkaanse en een Turkse ouderenwerker. De leidinggevende van Ouderenwerk in dit stadsdeel wijt de toename van het aandeel Marokkaanse en Turkse cliënten, respectievelijk een ruime verviervoudiging en een ruime verachtvoudiging binnen de vier jaar dat deze allochtone ouderenwerkers werkzaam zijn op de wijkpost, grotendeels aan hun inzet en aanwezigheid op de wijkpost. Omgekeerd blijkt ook dat het vertrek van een allochtone ouderenwerker kan leiden tot een daling van het aantal cliënten met een overeenkomstige culturele achtergrond. Zo viel het aantal Surinaamse cliënten op een wijkpost in Westerpark duidelijk terug na het vertrek van een Surinaamse ouderenwerker in het jaar 2003. De afname bedroeg bijna twintig procent. Er kan geconcludeerd worden dat allochtone ouderenwerkers een waardevolle aanvulling op een team van dienstverleners zijn en fungeren als een belangrijk instrument om het bereik van oudere migranten vanuit de wijkposten te verhogen en de drempel van de ouderenvoorziening voor deze groep ouderen te verlagen.

In het vorige hoofdstuk is aangegeven (in 5.2.6 *Allochtone Dienstverleners*) dat de aanwezigheid van allochtone dienstverleners soms onder migrantenouderen leidt tot voorkeur voor deze dienstverlener en dat men daardoor niet of minder openstaat voor hulp van een andere dienstverlener.

In de praktijk van één van de wijkposten is men ingesprongen op deze beperking door autochtone en allochtone ouderenwerkers om en om het spreekuur te laten draaien. Hierdoor raken cliënten gewend aan een wisselende bezetting van dienstverleners met verschillende culturele achtergronden: *"We signaleerden dus dat Marokkaanse ouderen omdraaiden als de Marokkaanse ouderenwerker er niet was. Daar moesten we wat mee doen. Nu draait ze sinds enkele maanden samen met een andere ouderenwerker om en om het spreekuur. En nu weten ze wel dat ze ook bij haar <autochtone ouderenwerker> kunnen komen. Ik denk dat als je gewoon gaat zeggen, van 'ze is er niet' en mensen gaan weg en je doet daar niets mee, dan blijven ze alleen maar komen als de Marokkaanse ouderenwerker er is. Dat is zo. Terwijl als je dan zegt, hier moeten we wat mee doen en we proberen het met verschillende ouderenwerkers om en om, dan kom je tot oplossingen. Als onze Marokkaanse collega langere tijd weg is, moeten de mensen ook geholpen kunnen worden. En dat gaat nu heel goed* (Interviewrespondent Q).

### 5.2.3.3 Zelforganisaties

*"Vanuit de Marokkaanse zelforganisaties kwam de vraag naar een voorlichting speciaal voor de Marokkaanse vrouwen. Hier hebben we voor gezorgd. U vraagt wij draaien."* (Interviewrespondent E).

In de vorige paragraaf werd reeds duidelijk dat dienstverleners goede resultaten ervaren van samenwerkingsbanden met zelforganisaties en dat zij deze samenwerking belangrijk vinden. Het werd duidelijk dat deze contacten zorgen voor een grotere bekendheid van het Ouderenwerk en een breder bereik onder de groepen oudere migranten. Daarnaast kunnen ze ook bijdragen aan een betere toegankelijkheid van het Ouderenwerk en de drempel verlagen.

Zelforganisaties vormen de plek waar veel oudere migranten buitenshuis bijeenkomen. Zo geldt voor Islamitische migranten dat met name veel oudere mannen zeer frequent een moskeebezoek afleggen. Bij zelforganisaties ligt dan ook een bron van kennis over de situatie en behoeften van oudere migranten. Deze informatie is bijzonder waardevol voor het Ouderenwerk. Op de vraag naar de ervaringen en resultaten van samenwerking met zelforganisaties antwoordt een enquêterespondent: *"Tevreden, goede samenwerking, de groep weet natuurlijk als de beste wat voor voorlichting zij willen hebben."* (Enquêterespondent 58). Inzicht in de wensen en behoeften van de migrantendoelgroep kan een belangrijke bijdrage leveren aan het toegankelijker maken van de dienstverlening.

Uit het hiervoor genoemde citaat (van interviewrespondent E) blijkt bijvoorbeeld dat het Ouderenwerk dankzij het contact met zelforganisaties bekend werd met de behoefte aan een voorlichting specifiek voor vrouwelijke migranten in één van de stadsdelen. Toen deze wens van migrantenvrouwen duidelijk werd, kon hierop ingesprongen worden en is de voorlichting georganiseerd, met positieve reacties van deelnemers en zelforganisaties en een verhoogde toegankelijkheid van het Ouderenwerk voor deze groep tot gevolg. In het betreffende stadsdeel is ook een reeks themabijeenkomsten voor oudere migranten georganiseerd, waarbij de thema's bepaald werden aan de hand van de informatie van zelforganisaties over de gebieden waarop behoefte aan informatie bestond. Zoals gezegd blijken deze organisaties een waardevolle bron van informatie die tot verbetering van de dienstverlening kan leiden. Zo blijkt bijvoorbeeld dat onder migrantenouderen angst bestaat om verkeerd begrepen te worden door dienstverleners, onder andere door het in hoofdstuk vier besproken verschil in communicatiestijl (indirect en via parabels). Ten gevolge daarvan kunnen ouderen afzien van benadering van het Ouderenwerk of wenden zij zich liever tot zelforganisaties (Beljaarts en Verweij 1995: 86). Overleg en afstemming van werkzaamheden tussen het Ouderenwerk en zelforganisaties wordt door veel enquêterespondenten genoemd als een belangrijk middel om de dienstverlening toe te snijden op oudere migranten en de toegankelijkheid van de dienstverlening daarmee te verbeteren. Op deze wijze kunnen zelforganisaties als intermediairs een brug slaan tussen de behoeften van hun bezoekers en de dienstverlening vanuit het Ouderenwerk.

In paragraaf 4.2.2.2 werd duidelijk dat er door ouderenwerkers spreekuren worden gehouden op de locatie van een zelforganisatie. Dit vindt momenteel op kleine schaal plaats, maar uit contacten met zelforganisaties blijkt hier onder migrantenouderen in de eerste plaats maar ook vanuit de zelforganisaties zelf, waar migrantenouderen met hun vragen komen, duidelijk vraag naar te zijn. Naast een aanzienlijk groter bereik van migrantenouderen, verlaagt deze mogelijkheid om als oudere migrant op vertrouwd gebied de vragen en problemen aan een dienstverlener voor te leggen de drempel die veel oudere migranten belet om de wijkpost te benaderen. Op de vraag waaruit de samenwerking met zelforganisaties bestaat, antwoordt een enquêterespondent dan ook: *"Spreekuren draaien bij zelforganisaties: voor ouderen is dan de drempel lager."* (Enquêterespondent 28). Een aantal ouderenwerkers werkzaam op wijkposten waar geen spreekuren bij zelforganisaties georganiseerd worden, geeft aan dat ze deze spreekuren buiten de wijkpost zien als een goede aanvulling op de huidige vorm van dienstverlening en een aanpassing die de toegankelijkheid van het Ouderenwerk kan verbeteren voor een grote groep ouderen.

**5.2.3.4 Inspringen op behoeften** Aanvullend op de bovengenoemde mogelijkheden waardoor de toegankelijkheid van de dienstverlening aan oudere migranten vergroot wordt - via intermediairs, allochtone ouderenwerkers en zelforganisaties - worden nog enkele andere mogelijkheden ervaren door ouderenwerkers om tegemoet te komen aan behoeften van migrantenouderen.

Het is duidelijk dat veel hulpvragen van oudere migranten betrekking hebben op het vertalen, uitleggen en invullen van formulieren. Gezien de grootte van deze categorie hulpvragen wordt op tenminste één wijkpost samengewerkt met de zogeheten Formulierenbrigade, die zich specifiek bezighoudt met deze vragen en gevestigd is in negen stadsdelen. De samenwerking houdt in dat de Formulieren Brigade één dag per week aanwezig is op de wijkpost. De ervaringen hiermee zijn positief en betekenen voor de ouderenwerkers een ontlasting.

Onder migrantenouderen blijkt een behoefte te bestaan aan contact met leeftijdsgenoten die hun culturele achtergrond en migratieverleden delen. De toenemende neiging tot terugkijken op en praten over de eigen levensloop is één van de meest kenmerkende en universele aspecten van het ouder worden (Van Drunen en Abma 1998: 383). In de gerontologie (wetenschap die zich bezig houdt met de processen van het ouder worden) wordt deze behoefte aan terugblikken op het leven 'reminisceren' genoemd. In enkele stadsdelen loopt sinds een aantal jaren een project op dit gebied van reminiscentie. In samenwerking met Maatschappelijk Werk begeleiden ouderenwerkers bijeenkomsten voor Turkse, Marokkaanse, Surinaamse zowel als Nederlandse ouderen, gemengd en per groep apart. Hierin staan verschillende thema's centraal, zoals remigratie, de schoolperiode van de ouderen en de komst van de arbeidsmigranten. Ouderenwerkers zien deze bijeenkomsten als een goede mogelijkheid om aan de behoefte aan samenkomst en uitwisseling van ervaring van oudere migranten te beantwoorden.

In het vorige hoofdstuk werd duidelijk dat onder migrantenouderen veel problemen spelen met betrekking tot huisvesting. Een ouderenwerker zegt hierover: *"De grootste problemen zijn wanneer mensen een andere woning willen, maar niet weten hoe. Kijk, ze krijgen zo'n krantje van Woningnet, dat haalt desnoods iemand voor ze op. Maar dan? Het is belangrijk om te weten of mensen in hun stadsdeel willen blijven en dat mensen een beetje een idee hebben waar de huizen zijn waarvoor ze een indicatie hebben. Wanneer de straatnaam hen niets zegt dan gaan ze daar nooit op inschrijven."* (Interviewrespondent Q). De zoektocht naar een andere huurwoning blijkt voor migrantenouderen lastig te zijn. In verschillende stadsdelen wordt er vanuit het Ouderenwerk ondersteuning geboden aan de migrantenouderen bij het zoeken naar een andere woning. Er vinden speciale 'woningspreekuren' plaats die aansluiten bij het verschijnen de woningkrant.

Een deel van de Amsterdamse oudere migranten wordt bij het ouder ondersteund door mantelzorg, veelal van hun kinderen. Vaak zijn deze kinderen al van jongs af aan de schakel geweest tussen hun ouders en de hulp- en dienstverlening (Van Vliet en s'Jacob 2001: 36). Zij kunnen de

ouderdomsproblemen in veel gevallen verzachten, maar kennis over het verzorgen van zieken en over ouderenvoorzieningen is onder deze mantelzorgers vaak ontoereikend (CABO 2003: 49). In enkele stadsdelen is ervaring opgedaan met het ondersteunen van mantelzorgers van oudere migranten. In samenwerking met een zelforganisatie vond voorlichting plaats. De respons op deze mogelijkheid toonde aan dat er duidelijk behoefte bestaat op dit gebied. Op deze manier worden via de mantelzorgers, die een belangrijke schakel zijn naar de migrantenouderen, ook de ouderen bereikt en kan de toegankelijkheid van dienstverlening voor hen verbeteren.

#### 5.2.4 Kennisopbouw

Ten gevolge van de toename in bekendheid en bereik van het Ouderenwerk en vergroting van de toegankelijkheid groeit het aantal migrantencliënten gestaag. Om op de wijkposten een goed vervolg te kunnen leveren op de gang van deze ouderen naar de dienstverlening, hebben ouderenwerkers in het kader van het 'Huisbezoek- en dienstverleningsproject allochtone ouderen' scholing gekregen op het gebied van intercultureel werken.<sup>12</sup> De verschillende onderdelen van deze cursus (die in hoofdstuk drie werden beschreven) zijn in drie cursusdagen aan bod gekomen. Na afloop van de cursus voor de ouderenwerkers heeft er een studietoestand 'intercultureel werken' plaatsgevonden, waaraan zeven leidinggevendenden van wijkposten hebben deelgenomen. De geformuleerde adviezen en aanbevelingen die uit de scholing van de wijkpostmedewerkers naar voren waren gekomen, zijn op deze ochtend aan hen voorgelegd en besproken. De scholingsdagen hebben bijgedragen aan de ontwikkeling van adequate dienstverlening aan oudere migranten vanuit de wijkpost, doordat kennis verdiept werd. De deelnemers waren zeer positief over de cursus en de mogelijkheid om ervaringen uit te wisselen met andere ouderenwerkers (SOM 2002: 5).

Een soortgelijke cursus ter oriëntatie op intercultureel werken werd in één van de stadsdelen gegeven aan de voltallige bezetting van het Ouderenwerk aldaar. Naar aanleiding van de vraag 'Waar moet ik op letten in de dienstverlening aan ouderen uit andere culturen?' zijn op de cursusdag thema's behandeld als migratie, cultuurshock, remigratietwijfels, cultuur en communicatie, het overdragen van informatie, werken met intermediairs en netwerken opbouwen met zelforganisaties. Een leidinggevende in dit stadsdeel stelt hierover: *"De ervaringen waren erg positief. De cursus moet een vervolg krijgen. Dit was namelijk het eerste stukje en nog erg algemeen. Naast algemene voorlichting over omgaan met allochtone cliënten is het prettig om een stukje cultuurspecifieke kennis te verkrijgen. Eén van de aandachtspunten die naar voren kwamen was het belang van een vaste hulpverlener voor oudere migranten. Hierdoor kan er een vertrouwensband opgebouwd worden."* (Interviewrespondent E).

Uit de enquête van dit onderzoek komt naar voren dat 61 procent van de respondenten wel eens scholing heeft genoten op het gebied van intercultureel werken. Bijna zonder uitzondering zien deze ouderenwerkers in dergelijke scholing een belangrijke mogelijkheid om een goede dienstverlening aan oudere migranten te leveren: verruiming van de kennis van andere culturen, meer begrip en inleving in de migrantenpositie en hun migratieverleden, een vergrote gevoeligheid voor culturele verschillen, uitbreiding van praktische vaardigheden (zoals werken met de Tolkenlijn) en uitwisseling van ervaringen met andere dienstverleners worden genoemd als mogelijkheden die door scholing worden geboden. Interculturele training wordt dan ook gezien als de beste manier om kennis over de achtergrond van cliënten te vergroten, op het vragen van de informatie aan de cliënten zelf na. Andere mogelijkheden om kennis te vergaren over intercultureel dienstverlenen en verschillende culturele achtergronden zien dienstverleners in het raadplegen van literatuur en deskundigen. Ook wordt overleg met collega's op dit gebied gewaardeerd en wordt het inschakelen van intermediairs en zelforganisaties als mogelijkheid ervaren. Dankzij de aanwezigheid van intermediairs op de wijkposten ervaren ouderenwerkers de mogelijkheid om hen om informatie of advies te vragen bij de dienstverlening aan een migrantencliënt,

---

<sup>12</sup> Deze cursus 'Omgaan met allochtone ouderen' werd in februari en maart 2002 gegeven door Kontakt der Continenten aan twee groepen van vijftien ouderenwerkers werkzaam in verschillende stadsdelen.

bijvoorbeeld over culturele omgangsvormen. Bovendien geeft een leidinggevende van één van de wijkposten het volgende aan: *“Ik heb de aanwezigheid van de intermediairs als erg positief ervaren. Hun manier van werken was erg zelfstandig. Het contact met de ouderenwerkers was goed en de sfeer op de wijkpost was levendig en gemoedelijk door hun aanwezigheid. Vaak brachten ze interessante verhalen mee en de uitwisseling van ervaringen en cultuur zal een blijvend positief effect op de wijkpost hebben.”* (Interviewrespondent I). Tot slot wordt het opbouwen van ervaring en het ‘gewoon doen’ ervaren als manier om kennis op te bouwen op het gebied van intercultureel dienstverlenen. De inzet van de intermediairs levert hierin een belangrijke bijdrage, doordat uit de huisbezoeken veel hulpvragen voortkomen. Dienstverleners raken daardoor geleidelijk meer bekend met het werken met cliënten met verschillende culturele achtergronden.

De meningen van ouderenwerkers over de mate waarin kennis over culturele achtergronden van cliënten gewenst of noodzakelijk is voor het bieden van adequate dienstverlening aan oudere migranten lopen enigszins uiteen. Maar over het algemeen zijn ouderenwerkers van mening dat goede communicatieve vaardigheden en open staan voor elke cliënt noodzakelijk zijn, en dat een aanvulling van kennis over de culturele achtergronden van migranten uit de grote groepen gewenst is, maar geen voorwaarde om migrantencliënten te kunnen helpen. Een leidinggevende geeft dit aan in de volgende woorden:

*“Cultuurspecifieke kennis van de grote groepen is gewenst. Ouderenwerkers zouden van meerdere culturen het nodige moeten weten, om verbale en non-verbale communicatie goed te kunnen interpreteren. (...) en er moet een vertrouwensrelatie opgebouwd kunnen worden. En dat gaat in Chinese culturen weer anders dan in Islamitische. Daarbij is het belangrijk om je bewust te zijn van je eigen waarden en normen. Deze moeten niet gezien worden als de absolute waarheid. Dit zou ten koste gaan van het open staan voor elke cliënt, ongeacht achtergrond.”* (Interviewrespondent G).

Deze visie, omtrent het belang van inzicht in de eigen normen en waarden als dienstverlener zijnde, sluit aan bij wat de socioloog Pinto ziet als de weg naar adequate zorg, zoals in hoofdstuk twee is behandeld. Naast het leren kennen van de normen en waarden van de cliënt moet een dienstverlener zich bewust zijn van zijn eigen normen en waarden. Op basis van deze stappen kan interculturele dienstverlening adequaat ingevuld worden.

Een belangrijk aandachtspunt wat aansluit bij het belang van verdieping in het normen- en waardenstelsel van zowel je cliënt als van jezelf, als dienstverlener zijnde, is uitgaan van de unieke en persoonlijke aard van elk cliëntcontact. Niet een culturele achtergrond, maar de cliënt zelf staat centraal. Een ouderenwerker geeft dit in de volgende woorden weer: *“Een hulpverlener moet mensen altijd als individu behandelen. Dus niet denken ‘De Turken’ zijn zus, ‘De Marokkanen’ zijn zo. Er zijn evenveel verschillen als er personen zijn. Ik denk dat dat het belangrijkste punt is. Je moet wel een paar dingen weten van de cultuur en de achtergrond. Ik denk dat het gewoon op prijs wordt gesteld als je laat merken dat je dingen weet, bijvoorbeeld over de Islam, de Ramadan. Dan kun je makkelijker contact leggen. Maar denk niet zo van: ‘Hij geeft mij geen hand omdat hij dat niet mag vanuit zijn cultuur’. Het kan net zo goed zijn dat hij dat gewoon vergeten is. Wanneer je merkt dat er sprake is van een misverstand, dan maak je dat bespreekbaar en dan kan het opgelost worden. Als je denkt: ‘Oh jee dat mag ik niet doen want dat doen ZE niet, dan krijg je krampachtige situaties. Ik vind dus dat een algemene basis over culturele achtergrond gewoon heel belangrijk is, omdat je daarmee een brug kunt slaan en ik vind ook dat je moet laten merken dat je dingen weet, omdat dat heel plezierig is in het contact leggen en het gesprek. En tegelijkertijd is het zaak dat je iedereen als individu behandelt.”* (Interviewrespondent H). Dit bewustzijn omtrent het belang van het uitgaan van het situationele, het uniek persoonlijke en het dynamische interactieve karakter van een cliëntcontact, zoals Hofmann stelt (zie ook hoofdstuk twee), leeft onder veel dienstverleners als een belangrijk uitgangspunt voor hun interculturele werk.

## 5.3 Conclusie

Het centrale thema van dit hoofdstuk wordt gevormd door de mogelijkheden die door ouderenwerkers ervaren worden in dienstverlening aan oudere migranten. De onderzoeksvraag die hieraan ten grondslag ligt luidt: *Welke mogelijkheden ervaren medewerkers van de Wijkposten voor Ouderen in de dienstverlening aan oudere migranten?*

Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat dienstverleners op het gebied van taal, naast alle in het vorige hoofdstuk behandelde knelpunten, ook diverse mogelijkheden ervaren om taalproblematiek in de dienstverlening aan oudere migranten te verminderen of overstijgen. Daarnaast worden uiteenlopende mogelijkheden gezien om de bekendheid en het bereik van het Ouderenwerk onder migrantenouderen te vergroten, de toegankelijkheid ervan voor deze doelgroep te verbeteren en de kennis over intercultureel dienstverlenen en verschillende culturele achtergronden van migranten te verdiepen.

Hoewel wijkpostmedewerkers in de dienstverlening aan oudere migranten de meeste knelpunten ervaren op het gebied van communicatie met deze cliënten en de slechte beheersing van de Nederlandse taal van veel oudere migranten zien als de grootste belemmering in de dienstverlening aan deze groep, leven er onder de dienstverleners tevens uiteenlopende ideeën en voorstellingen over wegen die het inperken of overstijgen van de taalproblemen mogelijk maken. Geconcludeerd kan worden dat de dienstverleners over het algemeen van mening zijn dat dienstverlening aan cliënten die de Nederlandse taal niet of nauwelijks machtig zijn, lastig is, maar niet onmogelijk. Mogelijkheden om een taalbarrière te slechten vinden zij ten eerste in de inschakeling van tolken. De ervaring is dat veel niet-Nederlandstalige cliënten het Ouderenwerk benaderen in gezelschap van een kind of kennis die wel Nederlands spreekt. Bijkomend voordeel van deze tolken is dat zij achtergrondkennis hebben van de situatie van de cliënt, wat voor de ouderenwerker waardevolle informatie kan opleveren. Het inschakelen van de Tolkentelefoon is een andere mogelijkheid voor dienstverleners om taalproblemen te verminderen. Een tweede mogelijkheid om het communicatieknelpunt aan te pakken wordt gevonden in de aanwezigheid van allochtone ouderenwerkers. Door bekendheid met de taal- en cultuur van de migrantencliënt wordt rechtstreekse communicatie, dus zonder tussenkomst van een tolk, mogelijk, voelt de cliënt zich vertrouwd en spreekt makkelijker over moeilijke problematiek en wordt tijd bespaard. Ten derde kunnen in geval van taalproblemen tussen dienstverlener en cliënt de intermediairs inspringen. Buiten hun voorlichtingsbezoeken om kunnen zij assisteren bij spreekuren, afspraken en huisbezoeken van de ouderenwerker. Vierde mogelijkheid die op wat langere termijn inperking van taalproblemen kan opleveren is gelegen in de taallessen voor oudere migranten.

Ouderenwerkers ervaren goede mogelijkheden die de bekendheid van het Ouderenwerk en het bereik van oudere migranten doen toenemen. Deze kennen zij toe aan de inzet van intermediairs, zelforganisaties en voorlichtingsbijeenkomsten. Ondanks de aanzienlijke groei van het aantal migrantencliënten die deze instrumenten hebben opgeleverd sinds de aanvang van het project, blijft aandacht en inzet voor het vergroten van de bekendheid en het bereik van de wijkpost onder migrantenouderen in de ogen van veel ouderenwerkers het belangrijkste aandachtspunt binnen de dienstverlening. De inzet van intermediairs wordt hierin een grote rol toegekend. Ouderenwerkers zien in het thuis bezoeken van de oudere migranten door een intermediair, die kennis heeft van hun taal en cultuur, een effectieve manier om voorlichting over het Ouderenwerk over te brengen en eventuele hulpvragen te signaleren binnen de voor de ouderen vertrouwde thuissituatie. Ook migranten uit kleine groepen, zoals de oud-Joegoslaven, worden op deze systematische manier per stadsdeel goed bereikt. Een tweede sleutel tot vergroting van de bekendheid en het bereik van de wijkpost is gelegen in contacten met zelforganisaties. Deze hebben bekendheid en invloed onder veel migrantenouderen en kunnen daardoor een intermediaire functie tussen het Ouderenwerk en hun bezoekers uitoefenen. Samenwerking met deze partij in het organiseren van voorlichtingsbijeenkomsten en spreekuren blijkt de drempel voor migrantenouderen te verlagen en verhoogd de mate waarin zij door het Ouderenwerk bereikt worden en ervoor open staan.

Ook om de toegankelijkheid van het Ouderenwerk voor migrantenouderen te vergroten ervaren ouderenwerkers goede mogelijkheden. Als één van de voornaamste zien velen de brugfunctie van de intermediairs, die door hun kennis van taal en cultuur van de migrantenouderen de stap naar de dienstverlening vergemakkelijken voor deze groep. Uit het onderzoek blijkt dat de opkomst van



migrantenouderen groter is wanneer zij weten dat de intermediair aanwezig is op de wijkpost. Hoewel op de meeste wijkposten samenwerking bestaat tussen een intermediair en de verschillende ouderenwerkers, blijkt een samenwerkingsverband tussen een intermediair en één ouderenwerker tevens vruchtbare resultaten op te leveren: zaken kunnen sneller aangepakt en opgelost worden en migrantenouderen worden geholpen door een vaste dienstverlener, waaraan grote behoefte bestaat onder migrantenouderen. Naast intermediairs worden allochtone ouderenwerkers gezien als een waardevolle aanvulling op een team van dienstverleners. Hun aanwezigheid blijkt de drempel van de ouderenvoorziening voor oudere migranten duidelijk te verlagen. De culturele achtergrond die zij delen met migrantencliënten en het opheffen van de taalbarrière die deze cliënten bij contact met andere dienstverleners in de weg staat, vergroot de toegankelijkheid van de dienstverlening gezien de toename in opkomst. Omgekeerd geldt dat bij vertrek van een allochtone ouderenwerker de opkomst van de migrantenouderen met dezelfde culturele achtergrond daalt. Het in het vorige hoofdstuk besproken knelpunt, dat door aanwezigheid van een allochtone dienstverlener een voorkeur voor hen kan ontstaan onder migrantencliënten waardoor deze minder open staan voor andere dienstverleners, blijkt in de praktijk opgelost te kunnen worden door middel van de inzet van allochtone en autochtone dienstverleners om en om. De cliënten raken daardoor gewend aan de afwisseling van verschillende dienstverleners. Een derde mogelijkheid tot verbetering van de toegankelijkheid zien dienstverleners in overleg en afstemming van werkzaamheden met zelforganisaties. Daar ligt veel kennis over de situatie van oudere migranten en hun behoeften op het gebied van dienstverlening. Dit is waardevolle informatie voor het Ouderenwerk om hun drempel voor de doelgroep te verlagen. Samenwerking door middel van organisatie van voorlichtingsbijeenkomsten en het draaien van spreekuren op hun locatie, wordt door veel ouderenwerkers gezien en door sommigen reeds ervaren als effectieve drempelverlager. Tot slot worden in verschillende stadsdelen ervaringen opgedaan met enkele projecten die inspringen op specifieke behoeften van oudere migranten en daardoor bijdragen aan het vergroten van de toegankelijkheid van het Ouderenwerk voor migrantenouderen. Gezien het grote aantal 'papieren' hulpvragen van deze ouderen blijkt samenwerking met de in elk stadsdeel aanwezige Formulieren Brigade effectief. Aan de behoefte van oudere migranten aan begeleide samenkomst en uitwisseling van ervaringen met leeftijdsgenoten die hun achtergrond delen, wordt in enkele stadsdelen tegemoet gekomen met reminiscentiebijeenkomsten. Goede ervaringen zijn het resultaat. Ook op het gebied van het vinden van een andere woning ervaren ouderenwerkers in enkele stadsdelen mogelijkheden tot extra ondersteuning van migrantenouderen, bijvoorbeeld in de vorm van woningspreekuren. In de ondersteuning van migranten bij het ouder worden blijkt een grote rol weggelegd voor mantelzorg. Hoewel veel migrantenkinderen inspringen bij ouderdomsproblemen van hun ouders, blijkt kennis over verzorging en ondersteunende voorzieningen nog klein. Voorlichting vanuit het Ouderenwerk aan deze groep blijkt te voorzien in een behoefte en verdient dan ook uitbreiding naar meerdere stadsdelen.

Tot slot zien dienstverleners mogelijkheden om de dienstverlening aan oudere migranten te verbeteren in het verdiepen van kennis over intercultureel werken en culturele achtergronden van cliënten. De scholing in het kader van het project leidde tot kennisopbouw en handvaten ter ontwikkeling van de dienstverlening aan migrantenouderen. De dienstverleners zijn over het algemeen van mening dat cultuurspecifieke kennis niet noodzakelijk is in hun werk, maar wel een positieve bijdrage kan leveren en onder meer het begrip en de inleving in de migrantenpositie en hun migratieverleden en de gevoeligheid voor culturele verschillen kan vergroten. Kennisopbouw kan naast interculturele scholing plaatsvinden via uitwisseling van ervaringen met collega's en het raadplegen van deskundigen, literatuur, intermediairs en zelforganisaties en uiteraard via contacten en ervaringen met de migrantencliënten zelf.

Nu in dit en het vorige hoofdstuk duidelijk geworden is op welke punten er mogelijkheden en beperkingen in de dienstverlening aan oudere migranten ervaren worden door medewerkers van de Wijkposten voor Ouderen, kan in het volgende hoofdstuk de onderzoeksvraag beantwoord worden. Naast deze conclusie worden tevens aanbevelingen gepresenteerd die voortkomen uit het onderzoek.



## 6 Conclusies en aanbevelingen

### 6.1 Introductie

Deze scriptie is het resultaat van onderzoek dat voor de Stichting Ontwikkeling en Ondersteuning van Maatschappelijke Dienstverlening (SOM) is uitgevoerd. Het onderzoek kwam tot stand via bemiddeling van de Wetenschapswinkel van de Vrije Universiteit en werd uitgevoerd in het kader van mijn afstudeeronderzoek binnen de opleiding Culturele Antropologie en Sociologie der Niet Westerse Samenlevingen.

In dit afsluitende hoofdstuk worden de conclusies en aanbevelingen van het onderzoek gepresenteerd. Deze geven antwoord op de vraagstelling van het onderzoek, die luidt:

*Welke voorstellingen en ideeën over de dienstverlening aan oudere migranten leven er onder medewerkers van de Wijkposten voor Ouderen in Amsterdam op basis van hun ervaringen met het geven van hulp, advies en begeleiding aan deze ouderen?*

De drie deelvragen die zijn geformuleerd binnen het kader van deze onderzoeksvraag zijn:

*A - Welke beperkingen ervaren medewerkers van de Wijkposten voor Ouderen in de dienstverlening aan oudere migranten?*

*B - Welke mogelijkheden ervaren medewerkers van de Wijkposten voor Ouderen in de dienstverlening aan oudere migranten?*

*C - Op welke punten kan de dienstverlening aan oudere migranten vanuit de Wijkposten voor Ouderen verbeterd worden?*

Ter beantwoording van de vraagstelling zijn interviews afgenomen met achttien dienstverleners van Wijkposten voor Ouderen in verschillende stadsdelen. De topiclijst is te vinden in bijlage 2. Tevens hebben zestig dienstverleners meegewerkt aan een schriftelijke enquête, die te vinden is in bijlage 3. Daarnaast is onderzoek verricht middels participerende observatie bij werkzaamheden van de onderzoeksgroep. De theoretische visie die aan het onderzoek ten grondslag ligt en in hoofdstuk 2 uitgewerkt is, werd ontwikkeld op basis van een literatuurstudie over interculturele dienstverlening. In de volgende paragraaf worden de belangrijkste bevindingen van het onderzoek weergegeven. Naar aanleiding van deze resultaten zijn aanbevelingen geformuleerd die in de derde paragraaf van dit hoofdstuk weergegeven worden.

### 6.2 Samenvatting en conclusies

De signalering dat oudere migranten slecht op de hoogte waren van de mogelijkheden die de dienstverlening hen te bieden heeft ter ondersteuning bij het ouder worden, gaf enkele jaren geleden het startsein voor SOM om het 'Huisbezoek- en dienstverleningsproject allochtone ouderen' op te zetten. In het kader van dit project zijn sinds 2001 intermediairs actief die in alle stadsdelen van Amsterdam huisbezoeken bij oudere migranten afleggen. Ook zijn allochtone dienstverleners aangesteld op verschillende Wijkposten voor Ouderen, hebben dienstverleners interculturele scholing genoten en zijn er voorlichtingsbijeenkomsten voor migrantenouderen georganiseerd. Doel van deze activiteiten is het voorlichten van migrantenouderen over de reguliere voorzieningen voor ouderen in Amsterdam en het vergroten van de toegankelijkheid van voorzieningen aan de hand van de wensen en behoeften van de migrantenouderen.

De activiteiten maken een belangrijk deel uit van de huidige vorm van de dienstverlening waarmee ouderenwerkers bekend zijn. Dit onderzoek is gericht op het verkrijgen van inzicht in de ervaringen van de wijkpostmedewerkers met deze huidige vorm van dienstverlening aan oudere migranten. De voorstellingen en ideeën die onder hen leven met betrekking tot de beperkingen en de mogelijkheden ervan staan centraal en worden hieronder beknopt samengevat.

Het voornaamste kenmerk dat een zeer groot deel van de oudere migranten onderscheidt van hun autochtone leeftijdsgenoten is het feit dat de Nederlandse taal niet of nauwelijks beheerst wordt. De belangrijkste consequentie daarvan is de beperkte mate van zelfredzaamheid van veel migrantenouderen in het dagelijks leven. De dienstverlening is er om deze groep te ondersteunen. Maar ook binnen de dienstverlening leidt de slechte taalbeheersing tot beperkingen en door dienstverleners wordt dit kenmerkende taalprobleem dan ook als grootste knelpunt ervaren in het werken met oudere migranten. Gevolgen ervan zijn dat telefonisch contact en directe communicatie, door de noodzakelijke tussenkomst van een tolk, niet of nauwelijks mogelijk zijn. Ook voorlichtingsmateriaal, zelfs wanneer vertaald in de eigen taal, is niet altijd effectief, gezien de grote groep analfabeten. Duidelijk is dat het taalaspect de dienstverlening op verschillende punten lastiger maakt. Dienstverleners ervaren echter ook mogelijkheden om de taalbarrière te slechten. Deze zijn gelegen in de inschakeling van tolken, zowel officiële tolken (Tolkentelefoon) als bekenden van de ouderen, op sommige wijkposten in de aanwezigheid van allochtone ouderenwerkers, in de inzet van intermediairs en tenslotte in het aanbod van Nederlandse taallessen voor oudere migranten.

Onder meer ten gevolge van de taalproblematiek is de dienstverlening aan oudere migranten tijdsintensief. Ook de grote onbekendheid van deze doelgroep met de mogelijkheden en de werkwijze van de dienstverlening en hieruit voortkomende late inschakeling van de dienstverlening en verkeerde verwachtingen erover zijn hiervan een oorzaak. Daarbij komt dat er onder migrantenouderen complexe problemen kunnen ontstaan ten gevolge van combinaties van een slechte taalbeheersing die grote afhankelijkheid veroorzaakt, lage inkomens, grote en jonge gezinnen en slechte huisvesting. Ook wordt voorzien dat de groep migrantenweduwen, die veelal slechts in zeer beperkte mate zelfredzaam zijn, zal groeien. Dienstverleners ervaren in deze situaties beperkte mogelijkheden om naast ondersteuning ook verbetering van de situatie te kunnen bieden. Gezien de complexiteit is samenwerking met andere disciplines zoals Maatschappelijk Werk erg belangrijk, maar deze blijkt nog niet altijd voldoende. Ook verschillen die kunnen samenhangen met de culturele achtergrond zoals minder directe verwoording van problemen, met name op het psychosociale vlak, vormt voor een aantal dienstverleners een beperking. Voor de omgang met dit soort aspecten van interculturele dienstverlening ervaren sommige ouderenwerkers het ontbreken van een gedeeld referentiekader met collega's. Er is behoefte aan eenduidigheid en meer ondersteuning van het management in visie, beleid en kennis op het gebied van intercultureel dienstverlenen. Hoewel kennis van culturele achtergronden over het algemeen niet gezien wordt als zijnde noodzakelijk voor intercultureel dienstverlenen, zien de meeste ouderenwerkers hierin een sleutel tot uitbreiding van de mogelijkheden tot adequate dienstverlening. De scholing in het kader van het project is als erg zinvol ervaren.

Wat betreft het hierboven genoemde knelpunt dat veel oudere migranten niet of slecht op de hoogte zijn van de ondersteuning die de dienstverlening hen kan bieden bij het ouder worden, ervaren dienstverleners verschillende mogelijkheden om deze bekendheid en ook de toegankelijkheid van het Ouderenwerk onder hen te verbeteren. De inzet van intermediairs die bekend zijn met hun taal en cultuur en hen thuis opzoeken en voorlichten wordt hierin een cruciale rol toegekend. Voortzetting van deze mogelijkheid, al dan niet in dezelfde vorm van een over de stad roulerende pool intermediairs, wordt als één van de voornaamste aandachtspunten gezien. Ook blijken contacten met zelforganisaties van groot belang voor vergroting van het bereik en de toegankelijkheid van het Ouderenwerk. Zij hebben veel bekendheid en contacten onder de doelgroep en vormen een bron van kennis over de situatie en behoeften van hun bezoekers. Zij hebben op grote schaal toegang tot de doelgroep, weten wat er speelt en knelt en zijn dan ook de aangewezen informatiebron en samenwerkingspartner om tot verbetering van de dienstverlening aan oudere migranten te kunnen komen. Samenwerking bij het organiseren van voorlichtingsactiviteiten en het draaien van spreekuren op de locatie van een zelforganisatie zijn goede mogelijkheden om de drempel van het Ouderenwerk te verlagen. Naast zelforganisaties en intermediairs spelen hierbij ook allochtone ouderenwerkers een grote rol. Zij bieden de mogelijkheid om taalbarrières

op te heffen en bekendheid met en herkenbaarheid door een gedeelde culturele achtergrond. Andere mogelijkheden ter verbetering van de dienstverlening aan oudere migranten worden ervaren in samenwerking met de Formulierenbrigade, extra ondersteuning op het gebied van het vinden van een nieuwe woning en het organiseren van samenkomstmogelijkheden voor ouderen met een gedeelde culturele achtergrond. Uitermate belangrijk is het ten slotte om te voorzien in goede ondersteuning van de mantelzorg, die op grote schaal actief is bij het verzorgen van migrantenouderen, maar waarvan een groot deel onvoldoende toegerust is met kennis en ondersteuning.

Met betrekking tot kennisopbouw ervaren dienstverleners meerdere mogelijkheden die kunnen bijdragen aan adequate dienstverlening aan oudere migranten. Het verdiepen van kennis over intercultureel dienstverlenen en verschillende culturele achtergronden van migranten zien velen als gewenst. Wegen hiertoe worden gezien in interculturele scholing, uitwisseling van ervaringen met collega's, het raadplegen van deskundigen, literatuur, intermediairs en zelforganisaties en in de omgang met migrantencliënten zelf.

Geconcludeerd kan worden dat wijkpostmedewerkers in de dienstverlening aan oudere migranten goede mogelijkheden ervaren door huisbezoeken van intermediairs en aanwezigheid van ouderenwerkers met een allochtone achtergrond. Deze zijn nodig om te zorgen voor de nodige bekendheid, bereik en toegankelijkheid van de dienstverlening. Cursussen intercultureel werken zijn zinvol om dienstverlening aan migranten te verbeteren. Maar de sleutel tot succesvol werken met allochtonen is niet alleen een kwestie van kennis. Maatregelen als het vergroten van kennis en het interculturaliseren van teams zijn dan ook niet voldoende om tot een adequate dienstverlening aan allochtonen te komen. Daarvoor is de inzet en houding van de dienstverlener doorslaggevend. Werken vanuit een basis van betrokkenheid, respect en open staan voor andere culturele 'eigenaardigheden' dan de eigen. Iedere beroepskracht moet in principe in staat zijn om dienst te verlenen aan iedere cliënt, ongeacht of die de taal van de cliënt nu spreekt of niet, of die de cultuur nu kent of niet. Het uitgangspunt 'algemeen waar mogelijk, specifiek waar nodig' wordt door ouderenwerkers gezien als een goede grondslag van de dienstverlening die zij bieden. Algemeen geldt dat een aandacht- en respectvolle open houding de kern is voor dienstverlening aan oudere migranten evenals alle andere cliënten. Een specifieke aanpak om taal- en cultuurverschillen te overbruggen, via intermediairs in de vorm van huisbezoekers, allochtone dienstverleners en zelforganisaties en kleine effectieve aanpassingen van het aanbod van voorzieningen vormt daarop een belangrijke waardevolle aanvulling.

## **6.3 Aanbevelingen**

De verkenning van de beperkingen en mogelijkheden die dienstverleners van de Wijkposten voor Ouderen ervaren in hun werk met oudere migranten biedt de mogelijkheid om een aantal aanbevelingen te doen ter verbetering van en in aansluiting op de huidige wijze van dienstverlenen. In het onderstaande wordt antwoord gegeven op de vraag: *Op welke punten kan de dienstverlening aan oudere migranten vanuit de Wijkposten voor Ouderen verbeterd worden?*

### **6.3.1 Voorlichtingsmateriaal**

Allereerst is duidelijk dat de grootste beperking in de dienstverlening aan oudere migranten zich bevindt op het gebied van taal. Doordat een groot deel van de oudere migranten de Nederlandse taal niet of nauwelijks beheerst zijn enkele aanpassingen op de reguliere manier van het geven van voorlichting, advies en bemiddeling nodig. Aangzien de werkwijze en voorzieningen van de verschillende Wijkposten voor Ouderen niet gelijk zijn, loopt ook de mate waarop hun dienstverleningsaanbod is aangepast op migrantencliënten uiteen. Sommige wijkposten beschikken, naast Nederlandstalig voorlichtingsmateriaal over welzijnsvoorzieningen, ook over schriftelijke informatie in de taal van de migrantenouderen. Op veel wijkposten wordt er echter een gebrek ervaren aan vertaalde informatie, bijvoorbeeld over Thuiszorg, Maaltijdvoorzieningen en Thuisadministratie. Ontwikkeling van dit materiaal verdient aanbeveling en zou in samenwerking tussen de betreffende instelling en het Ouderenwerk ondernomen kunnen worden. De beschikking over vertaald schriftelijk voorlichtingsmateriaal is echter niet voor alle migrantenouderen effectief, aangezien een groot deel

van hen analfabeet is. Voorlichting voor deze ouderen in de eigen taal is wel mogelijk in de vorm van audio- of videomateriaal. Ontwikkeling hiervan kan in een goede uitbreiding van de voorlichtingsfunctie van het ouderenwerk voorzien.

### **6.3.2 Interdisciplinaire samenwerking**

Door een samenspel van knelpunten op meerdere vlakken, veelal ten gevolge van een gebrekkige taalbeheersing in combinatie met een slechte sociaal-economische positie en onbekendheid met voorzieningen ter ondersteuning, is de problematiek van sommige oudere migranten erg gecompliceerd. Om hen adequaat te kunnen helpen is goede samenwerking met andere disciplines binnen de hulp- en dienstverlening nodig. Meer samenwerking tussen het Ouderenwerk en andere terreinen kan voorkomen dat migrantenouderen hun weg kwijtraken in het 'woud' van voorzieningen.

### **6.3.3 Ondersteuning mantelzorg**

Veel oudere migranten worden bij het ouder worden intensief geholpen door hun kinderen of andere naasten. Deze mantelzorgers leveren een belangrijke bijdrage in de opvang van zelfstandig wonende ouderen die ten gevolge van ouderdom te kampen krijgen met een afnemende gezondheid en een groeiende behoefte aan zorg. Het is dan ook erg belangrijk dat deze mantelzorgers bekend zijn met goede mogelijkheden om de ouderen te verzorgen en mogelijkheden die hun zorg kunnen vergemakkelijken, zoals voorzieningen als Thuiszorg. Naast voorlichting van de ouderen zelf over deze voorzieningen is het zinvol om de mantelzorg rechtstreeks te voorzien van informatie over voorzieningen en de mogelijkheden om hun zorg te combineren met 'stukjes' van het welzijnsaanbod en ondersteuning hierbij te bieden. In enkele stadsdelen zijn hiermee ervaringen opgedaan. Gezien het belang van deze mantelzorgondersteuning is uitbreiding van activiteiten ter ondersteuning en voorlichting van mantelzorg van oudere migranten uitermate belangrijk.

### **6.3.4 Samenwerking met zelforganisaties**

Zelforganisaties hebben door hun grootschalige bereik van oudere migranten veel kennis over de situatie, wensen en behoeften van deze ouderen. Zij vormen daardoor de aangewezen schakel tussen het Ouderenwerk en de migrantenouderen. Om de bekendheid en de toegankelijkheid van het Ouderenwerk onder hen te vergroten, vormen zelforganisaties een uiterst belangrijke informatiebron en samenwerkingspartner. Het bereik en de effectiviteit van informatieactiviteiten voor oudere migranten wordt aanzienlijk verhoogd door samenwerking met zelforganisaties, in het bijzonder wanneer deze op hun locatie georganiseerd worden. Ook spreekuren van ouderenwerkers op deze locatie verhogen het bereik van migrantenouderen, en gezien de kleine mate waarin dit tot op heden plaatsvindt verdient uitbreiding van deze faciliteit aanbeveling.

### **6.3.5 Intermediairs**

Intermediairs spelen een belangrijke rol als schakel tussen oudere migranten en het Ouderenwerk. Uit de ervaringen die in de afgelopen jaren zijn opgedaan met de pool van intermediairs die roulerend over de stadsdelen migrantenouderen thuis voorlichten en indien nodig verwijzen naar het Ouderenwerk, blijkt dat deze methode voorziet in een grote vraag van zowel migrantenouderen als van de dienstverleners. Het bereik en de toegankelijkheid van het Ouderenwerk onder de doelgroep ondervonden een aanzienlijke verbetering en het project vraagt om voortzetting, al dan niet in een aangepaste vorm. Gedacht kan worden aan de oprichting van een centraal stedelijk punt als werkplek voor intermediairs, van waaruit zij werkzaam zijn als huisbezoeker voor de toekomstige migranten die de vijfenvijftig passeren en waar zij bereikt kunnen worden door ouderenwerkers uit de verschillende stadsdelen om ter ondersteuning van hun werkzaamheden in te springen wanneer daar vraag naar is, bijvoorbeeld om te tolken op afspraken met migrantencliënten of om een informatiebijeenkomst te verzorgen.

### **6.3.6 Allochtone dienstverleners**

De aanstelling van allochtone dienstverleners voorziet op wijkposten in een grote vraag van zowel migrantenouderen als autochtone medewerkers door de mogelijkheid die zij hebben om taal- en cultuurverschillen te overbruggen. Zij blijken een belangrijke sleutel tot het vergroten van de toegankelijkheid van het Ouderenwerk voor migrantenouderen. Op veel wijkposten waar deze medewerkers ontbreken bestaat behoefte aan collega's die deze mogelijkheden hebben door hun allochtone achtergrond.

De grootte van verschillende migrantengroepen in de stadsdelen loopt uiteen en op sommige wijkposten zou aanstelling van een allochtone collega in deeltijd, mogelijkwerijs in combinatie met een deeltijdaanstelling op een andere wijkpost, een goede oplossing bieden.

### **6.3.7Papierwerk en financiën**

De slechte taalbeheersing en lage financiële positie van veel oudere migranten monden uit in veel hulpvragen met betrekking tot het invullen van formulieren en ondersteuning bij administratie. In verschillende stadsdelen is deze hulpvraag zo groot en groeiende dat wachtlijsten ontstaan. Om hierop in te springen is het goed om de mogelijkheid van samenwerking met de Formulierenbrigade te bekijken, die in een enkel stadsdeel reeds met succes plaatsvindt. Ook samenwerking met Sociaal Raadslieden, onder meer bij de organisatie van voorlichtingsbijeenkomsten over het Ouderenwerk, vindt in sommige stadsdelen plaats en uitbreiding is aanbevelenswaardig. Aangezien door een blijvende groei in de behoefte aan Thuisadministratie toekomstige problemen voorzien worden, is het belangrijk om mogelijkheden te zoeken ter uitbreiding van de zelfredzaamheid van oudere migranten op het gebied van administratie. Momenteel vindt ontwikkeling van een pictogrammenboekje plaats, dat gericht is op het in staat stellen van ouderen om zelf hun administratie aan de hand van logo's te ordenen. Hierdoor kan ondersteuning geboden worden waardoor de zelfredzaamheid van oudere migranten vergroot wordt en ouderenwerkers ontlast worden.





## Epiloog

Het onderzoek naar de dienstverlening aan oudere migranten vanuit de Wijkposten voor Ouderen in opdracht van SOM is afgerond. Dit onderzoek heeft vragen beantwoord, evenals nieuwe vragen opgeroepen. Hier volgen een aantal aandachtspunten en vragen die interessant kunnen zijn voor verder onderzoek.

Dit onderzoek is geheel gericht op de ervaringen van dienstverleners met ouder wordende migranten. Voor inzicht in de behoeften van de oudere migranten zelf wordt, op het gebied van de voorzieningen die het Ouderenwerk hen te bieden heeft, verwezen naar het onderzoek *'...en dit hebben oudere migranten in Amsterdam nodig! Een ontmoeting van vraag en aanbod'* van het CABO (2003). Zoals in de inleiding reeds werd aangegeven impliceert de invalshoek vanuit de dienstverlening in beide onderzoeken een focus die voornamelijk ligt op die aspecten waar de zelfredzaamheid van oudere migranten in het dagelijks leven te kort schiet. Dankzij inzicht in de gebieden waarin sprake is van afhankelijkheid en behoefte aan ondersteuning kan de dienstverlening inspelen op de wensen en behoeften van hen die hulp nodig hebben. Om die reden is deze focus op de problematische kanten noodzakelijk. Echter, hierdoor kan een eenzijdig beeld ontstaan waarin aan het grootste deel van de potenties en zelfredzaamheid van oudere migranten wordt voorbijgegaan. Naast het feit dat oudere migranten soms hulp en diensten behoeven, hebben velen van hen ook veel hulp en diensten te bieden. Zo spelen veel migrantenouderen een belangrijke rol in het dagelijks leven binnen familieverband, bijvoorbeeld in de opvang en ondersteuning van de kleinkinderen, als kok en huishoudelijke hulp of als raadgever van de jongere generaties. Vragen die interessant kunnen zijn voor toekomstig onderzoek zijn dan ook: welke rol spelen oudere migranten binnen familieverband, wat willen zij doorgeven aan jongere generaties, en op welke wijze is er sprake van invulling en zingeving op de 'oude dag'?

Zoals in de scriptie werd aangegeven is de behoefte aan terugblik op het leven, ook wel reminisceren genoemd, kenmerkend voor de levensfase van ouderen. Ook migrantenouderen willen hun levenservaringen delen met anderen, binnen of buiten familieverband. Om aan deze behoefte tegemoet te komen worden bijvoorbeeld reminiscentieactiviteiten georganiseerd waar ouderen kunnen bijeenkomen met leeftijdsgenoten, al dan niet met een gedeelde culturele achtergrond. Een onderzoeksvraag die hierbij aan kan sluiten is bijvoorbeeld de vraag hoe door migrantenouderen wordt omgegaan met hun specifieke culturele achtergrond en hun migratieverleden. Zoals gezegd verdienen migrantenouderen een bredere aandacht dan hen in dit onderzoek toekwam. Onderzoek naar oudere migranten en hun beleving van ouderdom kan veel aspecten beslaan, waaronder de bovengenoemde vragen.

Een ander interessant gebied waar in dit onderzoek niet aan toegekomen is betreft dat van gender. In kleine mate kwamen in dit onderzoek wel enkele sociaal-cultureel bepaalde verschillen tussen de situatie van mannelijke en vrouwelijke migrantenouderen naar voren, maar gezien de afbakening van het onderzoek is dit genderspect niet diepgaand behandeld. Een specifiek verschil dat ouderenwerkers met name onder Turkse en Marokkaanse migrantenouderen signaleren betreft het leeftijdsverschil tussen de partners. Het gegeven dat de man vaak aanzienlijk ouder is dan de vrouw resulteert onder andere in eerder beginnende ouderdomsklachten onder mannen, waardoor vrouwen met het opvangen ervan geconfronteerd worden. Een bijkomend verschil is dat veel van deze vrouwen minder bekend zijn met de Nederlandse taal en samenleving dan hun mannen, die veelal meer buitenshuis actief zijn geweest. Ook kan dit onder migrantenouderen voorkomende leeftijdsverschil resulteren in de in het onderzoek genoemde problematiek van migrantenweduwen die onvoldoende zelfredzaam achterblijven. Dit zijn enkele verschillen tussen autochtone en allochtone ouderen op het gendervlak waarmee ook de hulp- en dienstverlening wordt geconfronteerd. Verder onderzoek op dit gebied is gewenst.

Tot slot dient op het gebied van de dienstverlening aan ouderen in het algemeen opgemerkt te worden dat deze doelgroep op zich reeds specifiek is. De mogelijkheden, wensen en behoeften van deze groep in de dienstverlening hangen in de eerste plaats samen met het leeftijdsaspect. Hoewel culturele verschillen tussen ouderen in dit onderzoek bekeken zijn mag niet voorbijgegaan worden aan de vele overeenkomsten die zich tussen oudere migranten en hun autochtone leeftijdsgenoten voordoen. Het voornaamste verschil is gelegen in de taalbeheersing, maar daar staan veel overeenkomsten in de problematiek van allochtone en autochtone ouderen tegenover. Dit aspect viel grotendeels buiten het kader van dit onderzoek gezien de focus op migrantenouderen in het bijzonder. Toch werd op kleine schaal al duidelijk dat ook onder autochtone ouderen sociaal-economische achterstanden en kennisachterstanden aanwezig zijn. Dit resulteert in problemen met het 'begrijpend' lezen van officiële papieren en het in contact treden met instanties. Bovendien kunnen met name de 'oudere' autochtone ouderen problemen hebben met het vragen van hulp en het formuleren van hun hulpvraag. Tevens zijn hun kinderen in onze individualistische maatschappij met allerlei sociale voorzieningen grootgebracht, waardoor de noodzaak om de hulpbehoevendheid van hun ouders op te vangen niet gevoeld wordt. Ook het kindertal is vaak lager en is het probleem van eenzaamheid van autochtone ouderen misschien wel groter. Deze signaleringen roepen vragen op als: in hoeverre sluit het huidige dienstverleningsaanbod eigenlijk aan bij de behoeften en situatie van autochtone ouderen? Welke norm wordt als uitgangspunt in het ouderenbeleid gehanteerd en past die überhaupt bij de autochtone ouderen, een groep die op zich gekenmerkt wordt door een grote heterogeniteit? En tot slot de vraag in hoeverre de groep migrantenouderen wel zo specifiek is ten opzichte van autochtone ouderen?

## Bronnen

### Boeken en artikelen

- Abraham, E. (1996). *Oudere mensen zijn als bomen die schaduw geven. Oudere Marokkaanse vrouwen en mannen in de Nederlandse verzorgingsstaat*. Amsterdam: Het Spinhuis.
- Alkema, L. (2003). *...en dit hebben oudere migranten in Amsterdam nodig! Een ontmoeting van vraag en aanbod*. Amsterdam: CABO.
- Baart, A. (2001). *Een theorie van de presentie*. Utrecht: LEMMA BV.
- Baart, A. (2002). Ruimte om bij het vreemde te blijven, in: *Sociale Interventie* 11, nr. 2, pp. 15-27.
- Bakkers, A. (1992). *Geholpen met hulpverlening? Een inventariserend onderzoek naar de ervaringen van hulpverleners met migrantenvrouwen in Oud-West*. Amsterdam: Wetenschapswinkel VU rapport.
- Banks, M. (1996). *Ethnicity: anthropological constructions*. London en New York: Routledge.
- Bartels, E. (1994). Somatiseren onder Turkse en Marokkaanse migrantenvrouwen, in: *Sociale Interventie* 3, nr. 1, pp. 12-20.
- Bartels, E. (2002). Interculturele hulpverlening: het concept cultuur, in: *Sociale Interventie* 11, nr. 1, pp. 14-21.
- Barth, F. (1969). *Ethnic groups and boundaries. The social organization of cultural difference*. London: Allen & Unwin.
- Baumann, G. (1999). *The Multicultural Riddle. Rethinking National, Ethnic and Religious Identities*. New York en London: Routledge.
- Beljaarts, M.A.M.M., A.O. Verweij (1995). *Getint grijs. Allochtone ouderen in Amsterdam*. Rotterdam: Instituut voor Sociologisch-Economisch Onderzoek (ISEO).
- Beljaarts, M.A.M.M. (1996). *Zorg voor allochtone ouderen*. Rotterdam: Instituut voor Sociologisch-Economisch Onderzoek (ISEO).
- Berg, H. van den (1971). *Sociologie van de hulpverlening*. Meppel: Boom.
- Buiks, P.E.J., P. van Dommele en M. de Rooi (1986). *Mythen rond migrantenzorg*. Rijswijk: Ministerie van Welzijn, Volksgezondheid en Cultuur.
- Cornell, S. en D. Hartmann (1998). Fixed or Fluid? Alternative Views of Ethnicity and Race, in: *Ethnicity and Race: Making Identities in a Changing World*. Thousand Oaks California: Pine Forge Press, pp. 39-71.
- Dagevos, J. (2001). Allochtone ouderen, in: M.M.Y. de Klerk (red.), *Rapportage ouderen 2001. Veranderingen in de leefsituatie*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP), pp. 249-286.
- Dagevos, J., M. Gijsberts en C. van Praag (red.) (2003). *Rapportage minderheden 2003. Onderwijs, arbeid en sociaal-culturele integratie*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP).
- Dijk, R. van (1989). Cultuur als excuus voor een falende hulpverlening, in: *Medische Antropologie*, nr. 1, pp. 131-143.
- Drunen, P. van, en R. Abma (1996). De ouderdom als levensconstructie. Een gesprek met Joep Munnichs, in: *De Psycholoog*, nr. 9, pp. 381-384.
- Elias, N. (1978). *What is sociology?* London: Hutchinson & Co (Publishers) Ltd.
- Elias, N. (1982). *The Civilizing Process. State Formation and Civilization*. Oxford: Basil Blackwell.
- Entzinger, H.B. en P.J.J. Stijnen (red.) (1990). *Etnische minderheden in Nederland*. Heerlen: Open Universiteit.
- Eppink, A. (1990). *Het masker van de pijn*. Psychosomatische klachten bij allochtonen. Muiderberg: Coutinho.
- Geertz, C. (1973). *The interpretation of cultures*. New York: Basic Books.

- Giddens, A. (1982). *Profiles and critiques in social theory*. London: The Macmillan Press Ltd.
- Graaff, F. de (red.) (1996). *Oudere migranten, onze zorg!* Den Haag: Bureau Mutant.
- Griffioen, S. en J. Tennekes (2001). *Culturele universalis en multi-cultureel samenleven. Een conceptueel-theoretische studie*. Amsterdam: Vrije Universiteit.
- Gronthoud, W.M. en G. Luif-Krul (1997). *Sesam.... Het Sesam...project: de ontwikkeling van de informatie- en adviesfunctie voor allochtone ouderen in achterstandswijken*. Amsterdam: De Baarsjes projectplan.
- Hart, H. 't, J. van Dijk, M. de Goede, et al. (1998). *Onderzoeksmethoden*. Amsterdam: Boom.
- Hoffman, E. M. (1999). *Het TOPOI-model. Een pluralistische systeemtheoretische benadering van interculturele communicatie*. Utrecht: Universiteit van Utrecht.
- Hofstede, G. (1991). *Allemaal andersdenkenden. Omgaan met cultuurverschillen*. Amsterdam: Contact.
- Kleinman, A. en J. Kleinman (1985). Somatization: The Interconnections in Chinese Society among Culture, Depressive Experiences, and the Meanings of Pain, in: Arthur Kleinman and Byron Good, *Culture and Depression. Studies in the Anthropology and Cross-Cultural Psychiatry of Affect and Disorder*. Berkeley, Los Angeles, London: University of California Press.
- Lamme, S. (1996). Onderzoek onder allochtone ouderen. Ervaringen met een survey onder Chinese ouderen, in: *Sociale Interventie* 5, nr. 4, pp. 181-188.
- Luif, G. en M. van Schoot (2004). Conceptversie van *Startklaar voor oudere migranten. Een handleiding voor intercultureel werken in het ouderenwerk*. Amsterdam: SOM.
- Monsels, L.M. (1987). *Oud(er) worden in een vreemd land. Een onderzoek naar de leefsituatie van Surinaamse, Turkse en Marokkaanse ouderen in Amsterdam*. Amsterdam: Bestuursinformatie Bejaardenzorg.
- Mul, S. en S. Peeters (2000). *Paraprofessionals. 'Voor-door voorlichting'. Een literatuurstudie naar de (meer)waarde van het inzetten van paraprofessionals bij de gezondheidsvoorlichting aan migranten*. Amsterdam: UVA scriptie Sociale Psychologie.
- Pinto, D. (2000). *Een nieuw perspectief*. Amsterdam: Vossiuspers AUP.
- Prakken, J.C.V. (1993). *Over de streep. Werken met allochtone ouderen: verhalen uit de praktijk*. Utrecht: Nederlands Instituut voor Zorg en Welzijn (NIZW).
- Robinson, G.B., E.P. Rinsampessy, C.E.S. Choenni, et al. (red.) (1992). *Oud in den vreemde. Over allochtone ouderen*. Houten, Antwerpen: Bohn Stafleu Van Loghum.
- Sachs, L. (1983). Health care across cultural boundaries, in: M. Colledge, H.A. van Geuns en P.G. Svensson (ed). *Migration and Health: towards an understanding of the health care needs of ethnic minorities*. Copenhagen: World Health Organisation, Regional Office for Europe, pp. 13-31.
- Samenwerkende partners Sesam...project Stichting Impuls, De Zonnehof en Welzijn De Baarsjes (2000). *Het Sesam...project. Vijfde voortgangsrapportage. Periode 1/12/1999-1/6/2000*. Amsterdam.
- Schamphelire, W. de en I. Van Looveren (1995). *De techniek van de enquête. Een inleiding*. Leuven/Amersfoort: Acco.
- Schoot, M. van (2003). *Huisbezoek en dienstverlening allochtone ouderen 55+. Stedelijke rapportage eerste halfjaar 2003*. Amsterdam: SOM.
- Shadid, W. (1993). Interculturele communicatie in de hulpverlening: een onontgonnen terrein, in: *Antropologische Verkenningen*, nr. 12, pp. 36-52.
- Stichting Ontwikkeling en Ondersteuning Maatschappelijke dienstverlening (SOM) (2001). *Plan van aanpak huisbezoek- en dienstverleningsproject allochtone ouderen*. Amsterdam: SOM.
- Stichting Ontwikkeling en Ondersteuning Maatschappelijke dienstverlening (SOM) (2002). *Voortgangsrapportage Huisbezoek- en dienstverleningsproject, juli 2002*. Amsterdam: SOM.
- Struijs, A. en F. Brinkman (1996). *Botsende waarden. Ethische en etnische kwesties in de hulpverlening*. Utrecht: NIZW Uitgeverij.

Tennekes, J. (1992). *De onbekende dimensie. Over cultuur, cultuurverschillen en macht*. Apeldoorn, Leuven: Garant.

Tennekes, J. (1995). *Organisatiecultuur. Een antropologische visie*. Apeldoorn, Leuven: Garant.

Verkuyten, M. (1999). *Etnische identiteit. Theoretische en empirische benaderingen*. Amsterdam: Het Spinhuis.

Verrept, H. (1996). Enkele beschouwingen bij het project interculturele bemiddelaars in de gezondheidszorg, in: P. Meurs en A. Gailly (red.), *Wortelen in andere aarde. Migrantengezinnen en hulpverleners ontmoeten cultuurverschil*. Leuven, Amersfoort: Acco, pp. 59-69.

Vliet, K. van en Rudi s 'Jacob (2001). Intermediairs voor allochtone oudere vrouwen: schakels tot integratie?, in: *Sociale Interventie* 10, (2001), nr. 2, pp. 36-43.

Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR) (2001). *Perspectief op integratie. Over de sociaal-culturele en structurele integratie van etnische minderheden in Nederland*. Den Haag: WRR.

Yerden, I. (2000). *Zorgen over zorg. Traditie, verwantschapsrelaties, migratie en verzorging van Turkse ouderen in Nederland*. Amsterdam: Het Spinhuis.

#### *Internetpagina's*

Centrum Advies en Beleid Oudere Migranten (CABO), 2003, *Kleurrijk oud in Amsterdam: een tussenstand*. URL: <http://www.caboamsterdam.nl/kleurrijkoud.htm>, (11 september 2003).

Centraal Orgaan Samenwerkende Bonden van Oudere Migranten in Amsterdam (COSBO), 2003, *Preventie aan ouderen in Amsterdam aangeboden*. URL: <http://www.cosbo-amsterdam.nl>, (11 september 2003).

Dienst Onderzoek en Statistiek Gemeente Amsterdam (O+S), *Bevolking naar leeftijdsgroepen en etnische groepen, 1 januari 2003 en de prognoses hiervan, 1 januari 2010-2030*. URL: <http://www.onstat.amsterdam.nl/> (5 mei 2004).

FORUM, Instituut voor Multiculturele Ontwikkeling, 2003, *Overzicht intermediairs allochtone ouderen*. URL: <http://www.forum.nl/pdf/intermediairs.pdf>, (11 september 2003).



## Bijlage 1: Basispakket

Doelgroep: Zelfstandig wonende ouderen in Amsterdam

Functies	Producten stadsdeel	Doelstelling
1. Voorlichting, informatie en advies	1. Telefonisch en inloopsprekkuur 2. Huisbezoek 3. Thema-/gespreksgroepen 4. Procesmatige begeleiding	Bevorderen van zelfredzaamheid en signaleren van wensen, behoeften en knelpunten van ouderen
2. De regiefunctie	1. Ouderenadviseurs 2. Thuisadministratie	Ondersteunen van ouderen bij het behouden of hernemen van de regie over hun leven
3. Hulp bij Algemene Dagelijkse Levensverrichtingen (ADL)	1. Maaltijden aan huis 2. Boodschappenservice	Beschikbaarheid van betaalbare ondersteuning bij de verrichtingen van het dagelijks leven
4. Wonen	1. Kleine woningaanpassingen 2. Klussenhulp	Beschikbaarheid van geschikte woning en mogelijkheid tot zo lang mogelijk in de gewenste woning en woonomgeving wonen
5. Welzijnsactiviteiten	1. Sociaal-culturele activiteiten: ontplooiing, ontmoeting, opvang, ontwikkeling	Gelijke toegang voor oudere en andere Amsterdammers tot een vraaggericht en flexibel aanbod van welzijnsvoorzieningen
6. Inkomen	1. Inkomensondersteunende maatregelen	Verbeteren van de inkomens-positie van ouderen via een doelgericht armoedebeleid
7. Veiligheid	1. Alarmering en alarmopvolging 2. Telefooncirkel	Gelijk gevoel van veiligheid voor oudere en andere Amsterdammers
8. Mobiliteit	1. Aangepast vervoer	Minimalisering van factoren die mobiliteit van ouderen beperken
9. Belangenbehartiging	1. Ondersteuning van de ouderenadviesraden	Beschikbaarheid van faciliteiten voor ouderen-belangengroeperingen om de stadsdelen van advies over hun beleidsvoornemens te voorzien

## Bijlage 2: Topiclijst interview

In de verschillende stadsdelen zijn interviews afgenomen met één of meer dienstverlenende medewerkers van de Wijkpost voor Ouderen aan de hand van onderstaande topiclijst.

### *I Inleiding*

- a) Wat is uw functie?  
Waaruit bestaat deze functie?
- b) Hoe lang bent u werkzaam op de Wijkpost voor Ouderen?
- c) Hoeveel medewerkers van Ouderenwerk zijn er op deze wijkpost werkzaam?  
In welke functies?

### *II Culturele achtergrond cliënten Wijkpost voor Ouderen*

- a) Wordt de Wijkpost voor Ouderen bezocht door oudere migranten?  
- Zo nee, ga verder naar **IV**
- b) Welke verschillende culturele achtergronden hebben de cliënten van de Wijkpost voor Ouderen?
- c) Hoe verhouden die culturele groepen zich tot elkaar in grootte?

### *III Hulpvraag*

- a) Wat zijn de meest voorkomende vragen/problemen waarmee oudere migranten het Ouderenwerk benaderen?  
- *bijvoorbeeld: leefsituatie, huisvesting, woonomgeving, gezondheid, verzorging en voorzieningen, financiën, administratie, vervoer.*
- b) Signaleert u duidelijke verschillen tussen de vragen/problemen van oudere migranten met verschillende culturele achtergronden en die van autochtone ouderen wat betreft de inhoud, de onderwerpen?  
Zo ja, welke?
- c) Signaleert u duidelijke verschillen tussen de oorzaken van vragen/problemen van oudere migranten met verschillende culturele achtergronden en die van autochtone ouderen? Zo ja, welke?
- d) Signaleert u duidelijke verschillen wat betreft de wijze waarop vragen/problemen gepresenteerd worden door oudere migranten met verschillende culturele achtergronden en door autochtone ouderen.  
Zo ja, welke?
- e) Signaleert u duidelijke verschillen wat betreft de ernst van vragen/problemen van oudere migranten met verschillende culturele achtergronden en van autochtone ouderen?  
Zo ja, welke?
- f) Signaleert u duidelijke verschillen wat betreft de duur van de problemen van oudere migranten met verschillende culturele achtergronden en van autochtone ouderen?  
Zo ja, welke?
- g) Signaleert u duidelijke verschillen wat betreft de verwachtingen over de dienstverlening onder oudere migranten met verschillende culturele achtergronden en onder autochtone ouderen?  
Zo ja, welke?
- h) Signaleert u duidelijke verschillen wat betreft het tijdsbeslag in het geval van vragen/problemen van oudere migranten met verschillende culturele achtergronden en van autochtone ouderen?  
Zo ja, welke?
- i) Kan er gesproken worden van cultuurspecifieke vragen/problemen?  
Zo ja, welke verschillen zijn er?

### *IV Speciale voorzieningen*

- a) Zijn er speciale voorzieningen of activiteiten voor oudere migranten vanuit de Wijkpost voor Ouderen?  
- *bijvoorbeeld: allochtone ouderenwerkers, bijscholing van medewerkers, inzet van intermediairs, vertaald voorlichtingsmateriaal.*  
- Zo nee, ga verder naar **V**
- b) Welke voorzieningen zijn er specifiek voor oudere migranten?
- c) Wat houden deze voorzieningen in?
- d) Hoelang zijn deze voorzieningen reeds gaande?
- e) Welke ervaringen en resultaten hebben deze voorzieningen opgeleverd?



#### *V Samenwerking met intermediairs*

- a) Vindt er op deze Wijkpost voor Ouderen samenwerking plaats met intermediairs die huisbezoeken bij oudere migranten afleggen?  
- Zo nee, ga verder naar **VI**
- b) Voor welke groepen zijn intermediairs werkzaam/werkzaam geweest?
- c) Hoe wordt het inzetten van intermediairs ervaren op de Wijkpost voor Ouderen?
- d) Hoe verloopt de overdracht van informatie tussen intermediairs en medewerkers van de Wijkpost voor Ouderen?
- e) Welke invloeden heeft de inzet van intermediairs op de werkzaamheden op de Wijkpost voor Ouderen?
- f) Ervaart u knelpunten wat betreft de werkzaamheden van de intermediairs vanuit de Wijkpost voor Ouderen?  
Zo ja, hebt u ideeën over mogelijke oplossingen?

#### *VI Samenwerking met zelforganisaties*

- a) Bestaat er vanuit de wijkpost contact of samenwerking met zelforganisaties van migranten?  
- Zo nee, ga verder naar **VII**
- b) Met welke organisaties bestaat er contact/samenwerking?
- c) Waaruit bestaat dit contact of deze samenwerking?
- d) Wat zijn de ervaringen en resultaten ervan?

#### *VII Knelpunten/problemen*

- a) Welke problemen of knelpunten ervaart u in het dienstverlenen aan oudere migranten?
- b) Zijn er problemen die kenmerkend zijn voor specifieke groepen?  
Zo ja, welke?
- c) Heeft u ideeën over mogelijke verbeteringen in de dienstverlening aan oudere migranten vanuit de Wijkpost voor Ouderen?  
Zo ja, welke?
- d) Voelt u zich voldoende toegerust voor dienstverlening aan oudere migranten?  
Zo nee, wat mist u voor uw gevoel?

#### *VIII Tot slot*

- a) Heeft u zelf nog aanvullingen op dit gesprek?
- b) Mag ik u voor eventuele vragen na dit gesprek benaderen?
- c) Ik werk het interview uit tot een verslag. Dit zend ik graag naar u toe, zodat eventuele opmerkingen en aanvullingen van uw kant alsnog verwerkt kunnen worden. Is dat goed?

## Bijlage 3: Enquêteformulier

vrije Universiteit amsterdam

### Enquête

"Ervaringen van wijkpostmedewerkers met dienstverlening aan oudere migranten"



Amsterdam, 13 januari 2004

Betreft: onderzoek onder medewerkers van de Wijkposten voor Ouderen

Beste medewerker,

Voor u ligt de vragenlijst van een onderzoek onder medewerkers van de Wijkposten voor Ouderen in Amsterdam. Deze vragenlijst is opgesteld door een studentonderzoeker van de Vrije Universiteit, in overleg met de Stichting Ontwikkeling en Ondersteuning van Maatschappelijke Dienstverlening (SOM). Ik wil u vragen deze enquête in te vullen.

#### **Wat is het doel van de enquête?**

Er is momenteel een onderzoek gaande naar de ervaringen van medewerkers van de Wijkposten voor Ouderen met de dienstverlening aan oudere migranten. In het kader van dit onderzoek worden medewerkers van alle wijkposten in Amsterdam benaderd met deze enquête. De onderzoeksgegevens worden ook gebruikt voor de ontwikkeling van een methodiekbeschrijving door SOM. Het doel van de enquête is om inzicht te krijgen in de ervaringen met het geven van advies, hulp en begeleiding aan oudere migranten. Vragen die aan bod komen zijn: hoe ervaart men het inzetten van intermediairs om allochtone ouderen beter te bereiken; welke knelpunten in de dienstverlening aan oudere migranten worden er gesignaleerd; en hoe zou de dienstverlening verbeterd kunnen worden?

#### **Waarom is het belangrijk dat u deze enquête invult?**

Het invullen van de enquête zal ongeveer 15 minuten in beslag nemen. Het is van groot belang dat iedereen deze enquête persoonlijk invult. Het gaat er bij het invullen van de enquête om hoe u de aspecten rondom uw dagelijkse werkzaamheden vanuit de wijkpost beleeft. Aan de hand van de onderzoeksgegevens die de ingevulde enquêteformulieren opleveren is het mogelijk om inzicht te krijgen in de ervaringen van medewerkers van alle wijkposten. Ik ben mij ervan bewust dat ik even van uw tijd vraag, maar alleen met een hoge respons is het mogelijk om een betrouwbaar beeld te krijgen. Om die reden wil ik u vriendelijk verzoeken om de vragenlijst zorgvuldig in te vullen.

#### **Het inleveren van de enquête**

U kunt de ingevulde enquête uiterlijk woensdag 28 januari inleveren bij uw leidinggevende op de wijkpost of rechtstreeks opsturen naar J. van Dijk, De Sitterlaan 94, 2313 TS Leiden.

Ik wil u er op wijzen dat de ingevulde vragenlijsten vertrouwelijk behandeld worden.

Als er onduidelijkheden zijn of als u vragen heeft, kunt u contact opnemen met: Joannemie van Dijk, Student Culturele Antropologie VU, [Joannemie@yahoo.com](mailto:Joannemie@yahoo.com), 071-5149311.

Bij voorbaat hartelijk dank voor uw medewerking.

Met een vriendelijke groet,

Joannemie van Dijk

**Succes met het invullen van de vragenlijst.**

## Enquête

"Ervaringen van wijkpostmedewerkers met dienstverlening aan oudere migranten"

Wat is uw leeftijd? .... jaar  
 Wat is uw geslacht? 0 man 0 vrouw  
 Wat is uw culturele achtergrond? .....  
 Wat is uw functie? .....  
 In welk stadsdeel bent u werkzaam? .....  
 Hoelang bent u al werkzaam op een wijkpost? .....

### I Achtergrond bezoekers

- I.1) Wordt de wijkpost bezocht door oudere migranten?  
 0 ja (ga door naar vraag I.3) 0 nee
- I.2) Wat ziet u als de oorzaak van het ontbreken van allochtone bezoekers van de wijkpost?  
 .....
- I.3) Welke verschillende culturele achtergronden hebben bezoekers van de wijkpost? Kunt u een schatting maken van de mate waarin de verschillende groepen ouderen bij de wijkpost aankloppen?
- |                           | <i>zeer veel</i> | <i>veel</i> | <i>gemiddeld</i> | <i>weinig</i> | <i>zeer weinig</i> | <i>geen</i> |
|---------------------------|------------------|-------------|------------------|---------------|--------------------|-------------|
| a. Nederlands             | 0                | 0           | 0                | 0             | 0                  | 0           |
| b. Antilliaans            | 0                | 0           | 0                | 0             | 0                  | 0           |
| c. Chinees                | 0                | 0           | 0                | 0             | 0                  | 0           |
| d. Italiaans              | 0                | 0           | 0                | 0             | 0                  | 0           |
| e. Marokkaans             | 0                | 0           | 0                | 0             | 0                  | 0           |
| f. Servo-Kroatisch        | 0                | 0           | 0                | 0             | 0                  | 0           |
| g. Spaans                 | 0                | 0           | 0                | 0             | 0                  | 0           |
| h. Surinaams              | 0                | 0           | 0                | 0             | 0                  | 0           |
| i. Turks                  | 0                | 0           | 0                | 0             | 0                  | 0           |
| j. Anders: namelijk ..... | 0                | 0           | 0                | 0             | 0                  | 0           |
- .....

### II Hulpvraag

- II.1) In welke mate komen oudere migranten naar de wijkpost met vragen of problemen met betrekking tot de volgende onderwerpen?
- |                              | <i>zeer veel</i> | <i>veel</i> | <i>gemiddeld</i> | <i>weinig</i> | <i>zeer weinig</i> | <i>geen</i> |
|------------------------------|------------------|-------------|------------------|---------------|--------------------|-------------|
| a. Lichamelijke gezondheid   | 0                | 0           | 0                | 0             | 0                  | 0           |
| b. Geestelijke gezondheid    | 0                | 0           | 0                | 0             | 0                  | 0           |
| c. Financiën                 | 0                | 0           | 0                | 0             | 0                  | 0           |
| d. Huisvesting               | 0                | 0           | 0                | 0             | 0                  | 0           |
| e. Aanpassingen in de woning | 0                | 0           | 0                | 0             | 0                  | 0           |
| f. Woonomgeving              | 0                | 0           | 0                | 0             | 0                  | 0           |
| g. Administratie             | 0                | 0           | 0                | 0             | 0                  | 0           |
| h. Mobiliteit                | 0                | 0           | 0                | 0             | 0                  | 0           |
| i. Anders, namelijk .....    | 0                | 0           | 0                | 0             | 0                  | 0           |
- II.2) Signaleert u kenmerkende verschillen tussen de hulpvragen van ouderen uit verschillende culturele groepen, allochtoon en autochtoon, met betrekking tot de volgende aspecten? Zo ja, welke?
- a. inhoud:
- .....
- .....
- .....
- .....
- .....
- .....
- b. oorzaken:
- .....
- .....
- .....
- .....
- .....
- .....

c. tijdsbeslag:

.....

.....

.....

.....

d. wijze van presenteren:

.....

.....

.....

.....

e. ernst:

.....

.....

.....

.....

f. duur van de problemen:

.....

.....

.....

.....

g. verwachtingen over dienstverlening:

.....

.....

.....

.....

h. anders, namelijk:

.....

.....

.....

.....

II.3) Eventuele aanvullende opmerkingen m.b.t. de aard van vragen/problemen van oudere migranten:

.....

.....

.....

.....

### **III Speciale voorzieningen**

III.1) Welke speciale voorzieningen voor oudere migranten bestaan er vanuit de wijkpost? Hoe effectief vindt u deze voorzieningen en met welke reden?

<i>Effectiviteit:</i>	<i>zeer goed</i>	<i>goed</i>	<i>voldoende</i>	<i>onvoldoende</i>
a. 0 Meertalig voorlichtingsmateriaal omdat:	0	0	0	0
b. 0 Allochtone ouderenwerker(s) omdat:	0	0	0	0
c. 0 Inzet van intermediairs omdat:	0	0	0	0
d. 0 Scholing interculturele dienstverlening omdat:	0	0	0	0
e. 0 Voorlichtingsbijeenkomsten omdat:	0	0	0	0
f. 0 Anders namelijk:	0	0	0	0

III.2) Eventuele opmerkingen en suggesties m.b.t. speciale voorzieningen voor oudere migranten:

.....

.....

.....

.....

#### IV Intermediairs

De volgende vragen gaan over uw ervaringen met de werkzaamheden van intermediairs die huisbezoeken afleggen bij oudere migranten uit verschillende groeperingen. Indien er vanuit uw wijkpost geen intermediairs werkzaam zijn (geweest) kunt u doorgaan naar vraag V.

IV.1) Hoe heeft u de inzet van deze intermediairs ervaren?

Waardering	++	+	-	--
a. Samenwerking algemeen	0	0	0	0
b. Doorverwijzing en overdracht	0	0	0	0
c. Stijging wijkpostbezoek door oudere migranten	0	0	0	0
d. Eventueel gezamenlijk vervolg huisbezoek/afpraak	0	0	0	0
e. Faciliteiten intermediair (werkplek, computer)	0	0	0	0
f. Anders, namelijk: .....	0	0	0	0

IV.2) Eventuele opmerkingen en suggesties m.b.t. de werkzaamheden van intermediairs:

.....

.....

.....

.....

.....

#### V Samenwerking met (zelf)organisaties

V.1) Bestaan er vanuit de wijkposten contacten met (zelf)organisaties die van invloed zijn op de dienstverlening aan oudere migranten? 0 ja (ga door naar vraag V.3) 0 nee

V.2) Wat is volgens u de reden van het ontbreken van deze contacten?

..... (ga door naar vraag VI)

V.3) Met welke (zelf)organisatie(s) is er contact?

.....

.....

V.4) Waaruit bestaat de samenwerking?

.....

.....

V.5) Wat zijn de ervaringen en resultaten?

.....

.....

.....

#### VI Ervaringen met dienstverlening aan oudere migranten

VI.1) Heeft u in uw werk ervaring met mensen met verschillende culturele achtergronden?

0 ja 0 nee (ga door naar vraag VII)

VI.2) Hoe zou u uw ervaringen met dienstverlening aan oudere migranten plaatsen op een 6-puntsschaal van positief naar negatief: positief 1 2 3 4 5 6 negatief

VI.3) Ervaart u knelpunten in het werken met mensen met een andere culturele achtergrond?

a. 0 ja 0 nee

b. Zo ja, kunt u twee of meer voorbeelden geven:

.....

.....

.....

VI.4) Heeft u wel eens scholing of training gevolgd op het gebied van intercultureel werken?

a. 0 ja 0 nee

b. Zo ja, wat heeft u daaraan gehad?

.....

.....  
.....  
c. Zo nee, heeft u behoefte aan een dergelijke scholing of training? Waarom?  
.....  
.....

VI.5) Wat ziet u als knelpunten op het gebied van intercultureel werken op de wijkpost?  
.....  
.....  
.....

VI.6) Op welke manier kun je het beste iets te weten komen over de culturele achtergrond van een cliënt? (meerdere antwoorden mogelijk)

a. 0 door een boek over zijn/ haar culturele achtergrond te lezen

b. 0 door een deskundige te raadplegen

c. 0 door zelf informatie aan de cliënt te vragen

d. 0 door interculturele training

e. 0 anders, namelijk  
.....  
.....

VI.7) Voelt u zich voldoende toegerust voor de dienstverlening aan oudere migranten?

0 ja

0 nee, ik mis:  
.....  
.....  
.....

## **VII Afsluitend**

VII.1 a) Kunt u aangeven wat u ziet als het belangrijkste aandachtspunt ter verbetering van de dienstverlening aan oudere migranten op de wijkpost?  
.....  
.....  
.....  
.....

b) Wat kan de organisatie volgens u doen om dit te verbeteren of verhelpen?  
.....  
.....  
.....  
.....

c) Wat kunnen medewerkers in uw ogen doen om deze situatie te verbeteren?  
.....  
.....  
.....  
.....

d) Zou u er zelf wat aan kunnen doen en zo ja, wat?  
.....  
.....  
.....  
.....

VII.2) Kunt u aangeven waar u de meeste voldoening uit haalt in uw werk?  
.....  
.....  
.....

*Dit was de laatste vraag.*

*Bedankt voor uw medewerking.*

## Bijlage 4: Vragenlijst huisbezoeken

### A Persoonsgegevens

Naam .....  
Straat .....  
Postcode .....  
Geslacht .....  
Geboortedatum .....  
Land van geboorte .....  
Buurtcombinatie .....  
Telefoonnummer .....

Nummer huisbezoek .....  
Datum huisbezoek .....  
Naam bezoeker .....

Huisbezoek aan 0 75+ ouderen, allochtone ouderen, t.w.:

0 55+ Turkije    0 55+ Marokko    0 65+ Zuid Europa    0 65+ China    0 65+ Antillen/Suriname

Indien het huisbezoek niet heeft plaatsgevonden, reden:

0 verhuisd    0 overleden    0 ziek    0 geen contact kunnen leggen    0 taalbarrière  
0 (nog) niet nodig    0 wil/kan geen reden opgeven    0 wil geen bezoek, waarvan de reden:

### B Leefsituatie

B1 *Wat is de samenstelling van uw huishouden, bent u ...:*

0 alleenstaand    0 (echt) paar    0 alleen met kind(eren)    0 paar met kind(eren)    0 overig    0 onbekend

### C Wonen/woonomgeving

C1 *Wat is uw woonsituatie, bent u ....*

0 inwonend    0 zelfstandige woning (= geen specifieke ouderenwoning)    0 woongroep  
0 seniorenwoning    0 gegroepeerd (cluster van seniorenwoningen)    0 wibo

C2 *Hoe tevreden bent u over uw woning?*

0 tevreden    0 matig tevreden    0 ontevreden

C3 *Wilt u dat uw woning verbeterd wordt door....*

0 verhelpen van onderhoudsklachten    0 aanpassingen Wonen+    0 grote woningaanpassingen (WVG)    0 overig

C4 *Hoe tevreden bent u met uw woonomgeving?*

0 tevreden    0 matig tevreden    0 ontevreden

C5 *Heeft u klachten over de woonomgeving door....*

0 burenoverlast    0 verandering buurt    0 te grote afstand naar voorzieningen    0 overig

C6 *Verwacht u op korte termijn (maximaal 1 jaar) te verhuizen?*    0 nee    0 ja

C7 *Zou u het op prijs stellen wanneer het ouderenwerk met u de mogelijkheden bespreekt ten aanzien van wonen/woonomgeving?*    0 nee    0 ja    Zo ja, voor vragen over    0 nr C...    0 overig

### D Gezondheid, verzorging en de voorzieningen

D1 *Hoe ervaart u uw gezondheid?*

0 goed    0 redelijk    0 slecht    0 weet niet/geen antwoord

D2 *Over verzorging en voorzieningen:*

*Bent u bekend met..., maakt u gebruik van..., wilt u aanvragen..*

01 Huishoudelijke hulp (Thuiszorg)	0 0 0	07 Maaltijden aan huis	0 0 0
02 Particuliere huishoudelijke hulp	0 0 0	08 Telefooncirkel	0 0 0
03 Hulp bij lichamelijke verzorging	0 0 0	09 Sociaal/medische alarmering	0 0 0
04 Emotionele ondersteuning	0 0 0	10 Ouderenconciërge/klushulp	0 0 0
05 Hulpmiddelen	0 0 0	11 Vervoersvoorzieningen	0 0 0
06 Boodschappenhulp	0 0 0		

D3 *Zou u het op prijs stellen wanneer het ouderenwerk met u de mogelijkheden bespreekt ten aanzien van gezondheid, verzorging en de voorzieningen?*    0 nee    0 ja    Zo ja, voor vragen over    0 nr D2...    0 overig

### E Sociale netwerken en maatschappelijke participatie

E1 Kunt u indien u hulp nodig heeft daarvoor een beroep doen op familie, vrienden en/of kennissen? 0 nee 0 ja  
 E2 Neemt u deel aan maatschappelijke activiteiten, zoals een club, cursus of vrijwilligersactiviteiten? 0 nee 0 ja  
 Zo nee, heeft u behoefte aan deelname aan activiteiten? 0 nee 0 ja  
 Zo ja, wilt u informatie over activiteiten? 0 nee 0 ja  
 E3 Heeft u naar uw eigen gevoel voldoende (sociale) contacten? 0 nee 0 ja  
 Zo nee, zou u daar verandering in willen? 0 nee 0 ja  
 E4 Zou u het op prijs stellen wanneer het ouderenwerk met u de mogelijkheden bespreekt ten aanzien van hulp, activiteiten en/of contacten? 0 nee 0 ja Zo ja, voor vragen over 0 nr E... 0 overig

## F Financiële regelingen

F1 Over financiële regelingen, die een aanvulling kunnen zijn op het inkomen van ouderen

Bent u bekend met.., maakt u gebruik van.., wilt u aanvragen..

01 Pas 65	0 0 0	06 Algemene bijstandswet	0 0 0
02 Stadspas	0 0 0	07 Kwijtschelding gem. Belastingen	0 0 0
03 Krasparkeerkaart	0 0 0	08 Vervoerskostenvergoedingen	0 0 0
04 Huursubsidie	0 0 0	09 Verhuiskostenvergoedingen	0 0 0
05 Bijzondere bijstand	0 0 0		

F2 Zou u het op prijs stellen wanneer het ouderenwerk met u de mogelijkheden bespreekt ten aanzien van financiële regelingen? 0 nee 0 ja

Zo ja, voor vragen over 0 F1 . . . . 0 overig

## G Informatie, advies en begeleiding en belangenbehartiging

G1 De hieronder volgende functies worden aangeboden vanuit diverse organisaties

Bent u bekend met.., maakt u gebruik van.., wilt u aanvragen..

1 Ouderenwerk (Wijkpost)	0 0 0	(Wonen+, b.v. thuisadministratie)
2 Maatschappelijk werk	0 0 0	
3 Sociaal raadslieden	0 0 0	
4 Schuldhulpverlening	0 0 0	
5 Zelforganisaties	0 0 0	

G2 Zou u het op prijs stellen wanneer het ouderenwerk met u de mogelijkheden bespreekt ten aanzien van deze functies? 0 nee 0 ja Zo ja, voor vragen over 0 G1... 0 overig

## H Opmerkingen

H1 Wat is uw oordeel over dit huisbezoek? Vond u het ....

0 een goed initiatief 0 een goed initiatief, maar nog niet nodig 0 geen goed initiatief

Heeft u nog opmerkingen naar aanleiding van dit gesprek?

0.....

## I Afhandeling

Algemene opmerkingen huisbezoeker: .....

De hier volgende gegevens zijn een samenvatting voor verwijzing naar het ouderenwerk. Registratie heeft al plaats gevonden bij de betreffende onderwerpen.

Contact op te nemen door ouderenwerk over:

Schriftelijk informatie gewenst over:

### ADMINISTRATIEVE GEGEVENS

Registratienummer .....

Datum verzending brief .....

Datum gepland huisbezoek .....

(Eventueel) naam huisbezoeker .....

Bij wijziging huisbezoek:

Telefonisch/schriftelijk de datum .....

Datum nieuw huisbezoek .....

Definitieve afzegging huisbezoek

Telefonisch/schriftelijk de datum .....

Voor opgave reden weigering ga naar blad 1 .....

Verzoek toezending informatiemateriaal over .....

Verzonden de datum .....